

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Zdenka Tomljanović

**OBILJEŽJA BANKETNOG POSLOVANJA S
OSVRTOM NA HOTEL KORANA-SRAKOVČIĆ U
KARLOVCU**

ZAVRŠNI RAD

Karlovac, 2019.

Zdenka Tomljanović

**OBILJEŽJA BANKETNOG POSLOVANJA S OSVRTOM NA HOTEL
KORANA-SRAKOVČIĆ U KARLOVCU**

ZAVRŠNI RAD

Veleučilište u Karlovcu

Poslovni odjel

Prediplomski stručni studij Ugostiteljstva

Kolegij: Poslovanje ugostiteljskih poduzeća

Mentor: dr.sc. Silivija Vitner Marković, prof.v.š.

Matični broj studenta: 0618608112

Karlovac, srpanj 2019.

SAŽETAK

U završnom se radu analizira banketno poslovanje u hotelu s osvrtom na banketno poslovanje hotela Korana-Srakovčić Karlovac. Opisana su i pojašnjena osnovna obilježja usluga i proizvoda odjela hrane i pića koje hotel nudi. Hotelski odjel hrane i pića nastoji poboljšati kvalitetu svih usluga kako bi postigao krajnju poslovnu izvrsnost i realizirao unosnu banketnu svečanost. Naglasak je na banketu kao jednom od najvažnijih prigodnih obroka kojeg hotelsko-restoranska organizacija pruža grupi gostiju s unaprijed ugovorenim menijem i dodatnim uslugama. U završnom radu navedene su karakteristike upravljačkog tima odjela hrane i pića te organizacija radnog procesa na banketu s djelatnicima koji su obrazovani za takve događaje. Predstavljena su pravila postavljanja stolova prema isplaniranom meniju, sustavi poslovanja i načini posluživanja te su navedena obilježja diplomatskog protokola u kojem su važna pravila *preseansa*. Na kraju završnog rada je dan osvrt na „zlatni krug“ zadovoljstva gosta kao pokazatelja uspješnosti takvog prigodnog obroka, ali i cjelokupnog banketnog poslovanja.

Ključne riječi: banket, banketno poslovanje, diplomatski protokol, hotel, načini posluživanja, odjel hrane i pića, sustavi poslovanja

SUMMARY

This thesis analyses the characteristics of banquet management in hotels, with the emphasis on the Karlovac Korana-Srakovčić Hotel. Apart from the services and products that the hotel offers, of the greatest importance is the management, which will attempt to improve the quality of said services in order to achieve business excellence. As part of the successful food and drink division operation, the service management needs to be able to organize a lucrative banqueting event. A banquet is among the most important special meals that a hotel or restaurant offers to a group of guests, with a set menu and additional services arranged beforehand. The managing team of the food and drink division and the hotel manager or *maitré d'*. This staff will know how to set the tables appropriately and match the carefully pre-set menu with the service styles. Taking into consideration the participants of the banquet, they will need to know in advance which rules to follow; for example, the diplomatic protocol includes the order of priority. Finally, the level of the guest's satisfaction is the indicator of the success of a special meal, as well as the success of the entire banquet management.

Key words: banquet, banquet managing, diplomatic protocol, food and drink division, hotel, systems and ways of serving

ZAHVALA

Ovom prilikom želim zahvaliti mentorici dr. sc. Silviji Vitner Marković što je prihvatila mentorstvo, poticala i savjetovala kroz pisanje ovog završnog rada i sve godine studiranja. Želim se zahvaliti svim profesorima i asistentima koji su mi kroz ovih nekoliko godina prenosili svoje znanje. Također, veliku zahvalu dugujem svojim prijateljima, kolegama, obitelji Srakovčić, a posebno svojoj obitelji koja me podržavala i bodrila u svim situacijama.

SADRŽAJ

SAŽETAK	I
SUMMARY	II
ZAHVALA.....	III
1. UVOD.....	1
1.1. Predmet i cilj rada	1
1.2. Izvori i metoda prikupljanja podataka	1
1.3. Struktura rada.....	1
2. HOTEL – ORGANIZACIJSKA STRUKTURA, VAŽNOST I TIPOVI	2
2.1. Cjelovita tržišna koncepcija hotela	4
2.2. Posebnosti organizacije malog hotela.....	5
2.3. Hotelske usluge i proizvodi	7
2.4. Hotelska filozofija, misija i vizija.....	8
3. UPRAVLJANJE PROFITABILNIM ODJELOM HRANE I PIĆA	9
3.1. Organizacijska shema odjela hrane i pića.....	10
3.2. Ciklus hrane i pića	11
3.3. Razine i kvaliteta pružanja usluge hrane i pića.....	12
3.4. Upravljački tim odjela hrane i pića.....	13
3.5. Banketni menadžment.....	13
3.6. Obroci u ugostiteljstvu.....	14
4. BANKETNO POSLOVANJE.....	16
4.1. Opseg i isplativost hotelskog banketnog poslovanja	17
4.2. Povijesni razvoj banketa	18
4.3. Značenje i korijen riječi <i>banket</i>	19
4.4. Dvorana za banketna primanja	20
4.5. Potrebni dokumenti za realizaciju banketa	21
4.6. Organizacija radnog procesa na banketu	22
4.6.1. Pripremni radovi pri banketnom procesu	23
4.6.2. Postava stolova i planiranje banketnog jelovnika-menija	24
4.7. Sudionici banketa.....	27
4.7.1. Diplomatski protokol i diplomatski prijam.....	28
4.7.1.1. Priprema i vrsta ceremonijala.....	29

4.7.1.2. Poznavanje bontona za vrijeme večere.....	29
4.7.1.3. Pravila <i>preseansa</i> i raspored sjedenja.....	30
4.7.1.4. „Zlatni krug“ zadovoljstva gosta	32
4.8. Završni radovi na banketu.....	34
5. ORGANIZACIJA POSLUŽIVANJA	35
5.1. Sustavi posluživanja	35
5.2. Načini posluživanja.....	36
5.3. Djelatna snaga na banketima – poželjne osobine	40
6. OSVRT NA BANKETNO POSLOVANJE HOTELA KORANA - SRAKOVČIĆ	42
6.1. O malom obiteljskom hotelu i profitabilnosti.....	42
6.2. Osnovne i dodatne usluge te sadržaji hotela.....	43
6.3. Banketna ponuda hotela Korana-Srakovčić.....	44
7. ZAKLJUČAK	48
LITERATURA	50
ILUSTRACIJE.....	53

1. UVOD

1.1. Predmet i cilj rada

Predmet ovoga rada jest banketno poslovanje u hotelskim organizacijama s osvrtom na diplomatski protokol. Kao odabran primjer naveden je hotel s iskustvom održavanja poslovnih i diplomatskih banketa hotel Korana-Srakovčić u gradu Karlovcu.

Cilj rada je analizirati organizaciju poslovanja banketnog odjela hotela te potanko objasniti pojedine sustave i načine posluživanja, potom uvidjeti strukturu kadra koji se bavi organizacijom banketa te različite protokole koje treba uzeti u obzir.

1.2. Izvori i metoda prikupljanja podataka

Pri izradi ovoga rada korištena je primjerena stručna i znanstvena literatura, članci iz časopisa koji iznose ugostiteljsku problematiku, zatim različiti internetski izvori te rječnici i pojmovnici kako bi se dodatno objasnila stručna terminologija. Podaci su prikupljeni metodom istraživanja za stolom. Korištene su znanstvene metode analize, deskripcije i kompilacije.

1.3. Struktura rada

Rad je podijeljen na sedam poglavlja. Uvod govori o predmetu, cilju rada, literaturi i strukturiranju završnog rada. Prvo stručno poglavlje govori općenito o hotelskoj industriji, njegovoj podjeli, a posebno se zadržava na definiranju maloga hotela i njegove organizacijske konstrukcije. Drugo poglavlje analizira odjel hrane i pića, proces cirkulacije toga odjela i tima koji njime upravlja. Sljedeće poglavlje bavi se pojmom banketa, njegovim povijesnim značenjem te postankom riječi, izgledom dvorana za održavanje banketa i pripremom banketa. Potom slijedi poglavlje koje navodi protokol pri sudjelovanju visokih državnih dužnosnika na banketu i različita pravila te bonton tijekom svečanog objeda. Peto poglavlje govori o načinima, sustavima posluživanja te djelatnicima koji to čine mogućim. Šesto poglavlje, je osvrt na praktični primjer hotela Korana-Srakovčić u Karlovcu. Rad završava zaključnim razmatranjima.

2. HOTEL – ORGANIZACIJSKA STRUKTURA, VAŽNOST I TIPOVI

Poduzeća koja će za novčanu naknadu određenoj interesnoj skupini ljudi, stanovnicima ili putnicima, pružiti smještaj, hranu i piće te pregršt drugih aktivnosti, najčešće jesu hoteli. Poduzeće hotelskoga tipa pružanjem smještaja i hrane, u ne tako davnoj prošlosti, postalo je glavno okupljalište ljudi koji su željeli viziju vlastitog odmora prepustiti stručnom osoblju hotela i ne brinuti se o zadovoljavanju potreba jer će to umjesto njih činiti netko drugi, sa zadovoljstvom. Stoga hotel ne možemo nazvati samo zgradom s gostinskim sobama¹ on je stil života i način provođenja turističke dokolice.² Gosti će se u neki hotel ponovno vratiti zbog istih razloga kojih se vraćaju u neki restoran, trgovinu ili izletišta. Razlozi su uglavnom individualni vezani uz kvalitetu pružanja usluge i prihvatljivost cijena.

Organizacijske strukture tipične za današnji svijet hotelijerstva tiču se kvantitete prenoćišta, stoga prema Hayes i Ninemeier razlikujemo mali (do 75 soba), veliki (do 350 soba) i mega hotel (do 3000 soba). Naravno da je u hrvatskoj ekonomsko-ugostiteljskoj praksi teško zamisliti ovakav kapacitet hotela, zato će prvenstveno u fokusu biti mali hoteli koji u Hrvatskoj čine broj od čak 29% od ukupnog broja hotela,³ što je i dalje mali postotak, ali svakako prevladavajući.⁴

Organizacijska struktura malog hotela, kao što je već spomenuto, drži kapacitet do 75 soba. Vlasnik je često i direktor hotela, zato nema razgranatu shematsku strukturu te je u takvim hotelima obično jedna osoba zadužena za kontrolu osoblja i održavanje.

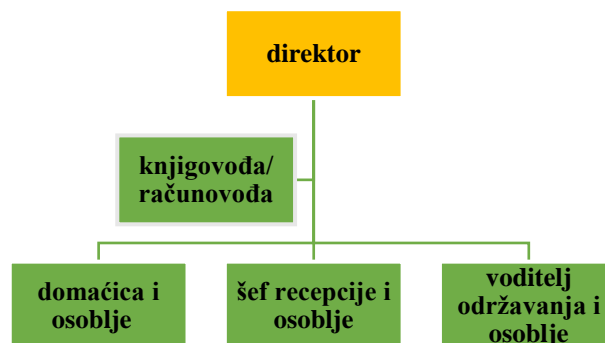
¹ Hayes, D.K.; Ninemeier, J.D.: Upravljanje hotelskim poslovanjem, M plus, Zagreb, 2005., str. 33.

² Bartoluci, M.: Upravljanje razvojem turizma i poduzetništva, Školska knjiga, Zagreb, 2013., str. 52.

³ Hrvatsku hotelsku industriju karakterizira mali udio hotela i shodno tomu to je mali udjel u ukupnom broju zaposlenih i ukupnim prihodima hotelske industrije. Neefikasnost ukupne hrvatske hotelske industrije uvjetovana je između ostalog i takvom neodgovarajućom strukturom hotela. (Avelini-Holjevac, I.: Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2002., str. 127.)

⁴ U većini zemalja, pa tako i u Hrvatskoj, najveći broj hotela čine upravo mali hoteli. Većina hotela nudi više od jednog proizvoda – sobe, hrani i piće, a ponekad i druge usluge, a to čine u raznim kombinacijama. (Bartoluci, M.: Upravljanje razvojem turizma i poduzetništva, Školska knjiga, Zagreb, 2013., str. 53.)

Prikaz 1. Shema organizacije malog hotela



Izvor: Bartoluci, M.: Upravljanje razvojem turizma i poduzetništva, Školska knjiga, Zagreb, 2013., str. 53.

Domaćica/domaćin nadgleda osoblje, sprema sobe i ostale prostorije hotela, a šef se brine i o recepciji. Naravno, tu je i kuhinja jer s uslugom hrane i pića, shema postaje ipak nešto produbljenija, ali kasnije nešto više o tome. Iz toga proizlaze tri glavne hotelske djelatnosti:⁵ hotelska recepcija, uniformirane službe i vođenje domaćinstva i kuhinje.

Važnost hotela je u tome što nude objekte u kojima se mogu obavljati poslovi, održavati sastanci i konferencije. U tom su smislu društvima i privredama hoteli, kao i odgovarajući prijevoz, komunikacije i sustavi distribucije raznih usluga, od presudne važnosti.⁶ Hoteli će svojom ponudom usluga doprinijeti ukupnoj privredi lokalne zajednice u kojoj se nalazi. U mnogim su tim područjima hoteli važni i kao lokalna atrakcija, a izgradnja i obnova tih će hotela pospješiti i budžet građevinskih tvrtki u okolici. Višestruka je korist hotela smještenih u nekoj lokalnoj zajednici, koji teže uspješnosti i kvaliteti. Dobar primjer toga jest hotel Korana-Srakovčić u Karlovcu, o kojem će kasnije biti više riječi.

Ne mora se nužno raditi o luksuznim hotelima, oni mogu biti i komercijalni, rezidencijalni, tranzitni, no svaki će tip hotela uputiti na određeni standard ili profil gosta.

Medlik i Ingram navode nekoliko glavnih tipova hotela:⁷

- prema lokaciji: gradski, mjesni, primorski, planinski te seoski hotel
- prema preciznom mjestu lokacije: u središtu grada, predgrađu, pored plaža, glavnih prometnica

⁵ Medlik, S.; Ingram, H.: Hotelsko poslovanje, Golden marketing, Zagreb, 2002., str. 91.

⁶ Ibid., str. 20.

⁷ Ibid., str. 25.

- s obzirom na prijevozna sredstva: željeznički hoteli, moto-hoteli, hoteli pokraj zračnih luka
- svrha posjeta: turistički hoteli, kongresni (konferencijski ili banketni), hoteli za odmor
- sklonosti kraćem ili dužem boravku: tranzitni ili boravišni
- vrsti usluga: hotel s doručkom, apartmanski hotel, hotel garni
- hoteli s dozvolom točenja alkoholnih pića ili bez njih
- veličina: mali, srednji i veliki (mega)
- klasifikacijski sustav ocjenjivanja: zvjezdice.

2.1. Cjelovita tržišna koncepcija hotela

Hotelska industrija pripada tercijarnom sektoru, odnosno sektoru usluga,⁸ no to je komercijalizirano gostoprimstvo koje nudi sve svoje usluge na prodaju, ali i objekte (kongresne dvorane, dvorane za svečane večere, prostore za zabavu i rekreaciju), bilo pojedinačno ili u različitim kombinacijama.

Hrvatsko tržište nije zasićeno malim hotelskim konstrukcijama te je, kao što smo to prethodno vidjeli, dostupno uvijek za novootvorene objekte i inovativna, drukčija rješenja od postojećih.

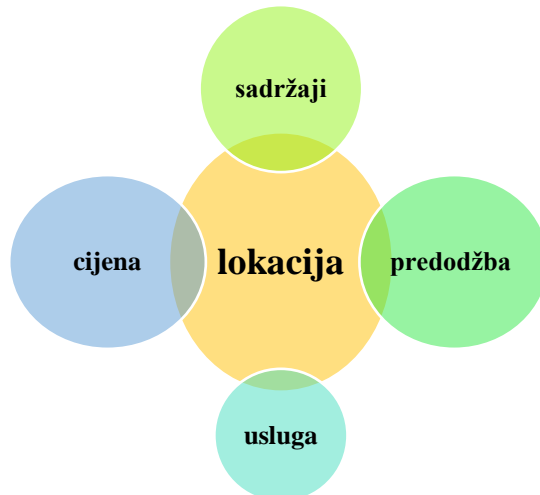
Tržišna koncepcija hotela, nevezano uz organizacijsku strukturu, sastoji se od nekoliko elemenata: lokacija, usluge, sadržaji, predodžba, cijena.⁹

U nastavku slijedi prikaz 2 koji prikazuje tržišnu koncepciju hotela.

⁸ Zubović, I.; Marošević, I.: Vođenje i organizacija restoracije, HoReBa, Pula, 2006., str. 9.

⁹ Medlik, S.; Ingram, H.: op. cit., str. 28.

Prikaz 2. Tržišna koncepcija hotela



Izvor: Zubović, I.; Marošević, I.: Vođenje i organizacija restoracije, HoReBa, Pula, 2006., str. 9.

Lokacija hotela najvažnija je sastavnica, a to je geografski smještaj u neki određeni grad ili selo te ona mora biti dostupna i pogodna, lišena gradske buke i drugih smetnji, okružena održavanim okolišem. Sobe, restoracije, dvorane za bankete i kongrese te barovi sadržaji su koji hotel, predodređen za ekonomski uzlet, mora omogućiti, također to su i usluge, odnosno sve ono što uz prihvatljivu cijenu hotel može ponuditi. Ta će cijena izraziti svaku onu vrijednost koju hotel daje svojom lokacijom, uslugom, objektom i predodžbom.

Predodžba o hotelu i uslugama je način na koji se hotel prikazuje ljudima te kako ga oni doživljavaju, a to čini „zlatni krug“ zadovoljstva gosta,¹⁰ o tome više nešto kasnije.

2.2. Posebnosti organizacije malog hotela

Temeljna slabost velikih hotela u Hrvatskoj jest što su najčešće u državnom, stranom ili mješovitom vlasništvu. Takvi su hoteli relativno tržišno neelastični i tromi u promjenama,

¹⁰ Galičić, V.; Ivanović, S.: Menadžment zadovoljstva gosta, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2008., str. 175.

oprema im je zastarjela, ne idu u skladu s tehnološkim napretkom, a to je upravo prednost malog hotela.

Prema Avelini-Holjevac slijede prednosti i nedostaci malih hotela u odnosu na prethodno spomenute velike.¹¹

Prednosti malih hotela su:¹²

- jednostavnija i lakša organizacijska struktura
- svaki zaposleni u kontaktu je s proizvodom i uslugom hotela
- zaposleni imaju jasno definirane ciljeve, ali i fleksibilni su s obzirom na područje rada
- zaposleni često rade različite poslove i međusobno su povezani
- zaposleni bolje poznaju ukupnost poslovanja hotela, a lakše je organizirati treninge i dodatne edukacije
- brže i kvalitetnije uočavaju se nedostaci i slabosti te se efikasno otklanjaju
- brže i kvalitetnije zadovoljavaju se želje gostiju.

Nedostaci malih hotela su:¹³

- obrazovanje zaposlenih često je niže u odnosu na velike hotele
- treninzi su rjeđi, a menadžeri (često vlasnici) nemaju viziju i očekuju brze rezultate
- često se javlja otpor prema novim idejama jer zahtijevaju dodatne novčane investicije
- mali broj zaposlenih omogućava pojavu „trule jabuke“ gdje samo jedan, eventualno dva, zaposlenika mogu onemogućiti potpune promjene.

Mali hoteli po dužini poslovanja često mogu biti **cjelogodišnji** (što je češće u kontinentalnom dijelu Hrvatske) i **sezonski** (primorski krajevi). Oni su često vitalni dio gospodarsko-turističke ponude zemlje te postoji ideja o stvaranju većeg broja malih i obiteljskih hotela na hrvatskom tlu.¹⁴ Jedan takav je i hotel Korana-Srakovčić u Karlovcu.

¹¹Avelini-Holjevac, I.: Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2002., str. 51.

¹²Ibid., str. 51.

¹³Ibid., str. 52.

¹⁴Jakac, I.: Upravljanje i planiranje u hotelskoj industriji, Cro turizam, God. 12, Br. 1, 2006., str. 37

2.3. Hotelske usluge i proizvodi

Većina potencijalnih gostiju najčešće traži hranu i piće te prenoćište u hotelima, ali ustaljena suvremena praksa hotela postala je organizacija kongresnih večera, banketa, *team buildinga* i ostalih gostima atraktivnih usluga. Usluge su namijenjene podmirenju potreba koje će nastati promjenom stalnog boravka gostiju,¹⁵ ali i podmirenju potreba lokalnog stanovništva koje također koristi ove usluge.

Usluga je u tercijarnim djelatnostima jedan tijek ili proces¹⁶ činjenja, tako će usluga proizaći iz proizvoda, ali i obratno proizvod iz usluge. Svaka usluga rezultat je višestrukog ljudskog napora i podliježe procesu.

Proizvodi hotelijerstva zapravo su usluge i one obuhvaćaju sve ono što se odvija u jednom hotelskom objektu. Proizvode i usluge koje gosti kupuju možemo razvrstati u nekoliko skupina prema Pavia:¹⁷

- I. Proizvodi i usluge namijenjeni podmirenju potreba domicilnog stanovništva i posjetioca hotelskih objekata, npr. restoran *a la carte*, nacionalni restoran, kongresne sale, sportski objekti i sl.
- II. Proizvodi i usluge namijenjeni prvenstveno gostima i posjetiocima hotela.
- III. Proizvodi, odnosno usluge namijenjene isključivo gostima hotelskih objekata. To su usluge smještaja, korištenje hotelskih sadržaja, prehrane, pića.

Iz toga proizlazi definicija: hotelska je ponuda skup proizvoda i usluga koje se nude i stoje na raspolaganju hotelskom gostu, po određenoj cijeni, na određenom mjestu i u određeno vrijeme.¹⁸ Usluga smještaja, usluga prehrane, prodaja određene robe i kongresne usluge sve su to dio hotelske ponude koje svaki bolji hotel nastoji ispuniti i javno obznaniti. Galičić tvrdi da hotel ne može opstati na tržištu nudeći samo i isključivo standardnu uslugu, prodajući usluge hotel mora biti spreman na ponudu dodatnih jer to je ono što gosti traže i žele kako bi upotpunili svoj boravak u nekom hotelijerskom objektu.¹⁹

¹⁵Pavia, N.: Menadžment procesnih funkcija u hotelijerstvu, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2009., str. 11.

¹⁶Vujić, V.: Poduzetništvo i menadžment u uslužnim djelatnostima, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2010., str. 60.

¹⁷Pavia, N.: op. cit., str.12.

¹⁸Ibid., str. 19.

¹⁹Galičić, V.: Uvod u ugostiteljstvo, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2012., str. 8.

2.4. Hotelska filozofija, misija i vizija

Spomenuta predodžba koja definira način na koji se hotel želi prikazati ljudima insinuira hotelsku filozofiju, onu koja je vidljiva na van i onu koja se provodi unutra. Hotelska filozofija je jasna slika ciljeva na koje će se usredotočiti hotel; jasno izražene politike koje će služiti kao službeni referentni okvir. To su najčešće mnoge aktivnosti, uvjerenja i konvencije koje, iako nisu formulirane kao filozofija, utječu na ponašanje ljudi te ih prihvaćaju kao svakodnevnicu vođenja hotela. Filozofijom se mogu iskazati i općenitiji stavovi, npr. radni standardi, upravljanje i vođenje hotela itd.²⁰

Hotelsko će se poslovanje pobrinuti da filozofija rada objekta bude transparentna, da se njeguje i po potrebi inovira. Filozofija hotela u današnje je vrijeme često na internetskim stranicama primarno istaknuta ne ostavljajući prostora za iznenađenje, u slučaju da se gosti odluče posjetiti upravo tu destinaciju. Tako primjerice hotel Kurija Jaknović²¹ ostavlja pečat *heritage*²² hotela s elegancijom plemićkih kuća, hotel Dunav Ilok²³ diči se svojim smještajem uz rijeku, netaknutom prirodnom oazom i tišinom, a hotel Castellum Čakovec²⁴ teži ispunjavanju zahtjeva poslovnih gostiju i jedan je od rijetkih isključivo *business* hotela u Hrvatskoj.

Filozofija hotela usko je povezana s pojmom misija²⁵ koji je točka polaznica jedne organizacije, u ovom slučaju hotela. Ona prikazuje nastojanja i ponašanja te definira smjerove kojima organizacija želi ići.²⁶ Ovdje se uspostavljaju neke granice; Hotel Castellum orijentira se isključivo na poslovne korisnike i goste, hotel Kurija Janković odiše starohrvatskim plemićkim ugođajem za sve ljubitelje povijesnog konteksta, a hotel Dunav želi privući goste u potrazi za oazom uz rijeku. Na sličan način svoju viziju predočuje i hotel Korana-Srakovčić. Njihova je filozofija također *heritage*, ali na potpuno suprotnom dijelu kontinentalne Hrvatske koji ostavlja trag drukčije prošlosti. Vizija je ono što se želi postići u budućnosti, planovi za daljnji tijek napretka i poslovanja.

²⁰Medlik, S.; Ingram, H.: op. cit., str. 47.

²¹Kurija Janković - <http://www.kurija-jankovic.com/o-hotelu/>, (pristupljeno 6. srpnja 2018.)

²²Heritage je baština ili nasljeđe. <http://www.englesko.hrvatski-rjecnik.com/>, (pristupljeno 22. srpnja 2018.)

²³Hotel Dunav - <http://www.hoteldunavilok.com/o-nama/>, (pristupljeno 6. srpnja 2018.)

²⁴Castellum Čakovec- <https://castellum-cakovec.com/#>, (pristupljeno 6. srpnja 2018.)

²⁵Zadatak većeg značenja od općeg interesa. <http://hjp.znanje.hr/index.php?search>, (pristupljeno 14. srpnja. 2018.)

²⁶Bartoluci, M.: op. cit., str. 271.

3. UPRAVLJANJE PROFITABILNIM ODJELOM HRANE I PIĆA

U hotelskim restoranima odjel hrane i pića jedan je od najvažnijih bez kojega ne može niti započeti poslovanje takvog tipa objekta. Prema Leksikonu ugostiteljstva i turizma autora Vlade Galičića²⁷ odjel hrane i pića bavi se prodajom i organizacijom pružanja ugostiteljskih usluga u hotelu ili van njega.

Kako bi odjel hrane i pića mogao doprinijeti profitabilnosti hotela, potrebno je razraditi dobar i kvalitetan poslovni plan. Smatra se da je upravljanje profitabilnim hotelskim odjelom hrane i pića mnogo složeniji posao nego što je upravljanje restoranom.

Da bi se mogla ostvariti maksimalna učinkovitost i profitabilnost tog važnog hotelskog odjela, direktor hotela mora razumjeti koliko je upravljanje hotelskim odjelom hrane i pića slično, ali i koliko se razlikuje od upravljanja restoranom (tipičan restoran nudi samo jednu vrstu kuhinje dva puta dnevno).²⁸

Već je spomenuto da bi odjeli hrane i pića trebali pružati dvadesetčetverosatnu uslugu u sobama, organizaciju banketnih svečanosti i mnoge druge usluge, ali važno je osvijestiti također već izrečenu činjenicu, da će mnogi gosti hotel posjetiti samo zbog hotelskog odjela hrane i pića.²⁹

²⁷ Galičić, V.: Leksikon ugostiteljstva i turizma, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2014., str. 65.

²⁸ Hayes, D. K; Ninemeier, J. D.: op. cit., str. 302.

²⁹ Ibid., str. 304.

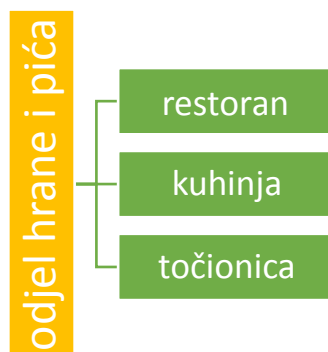
3.1. Organizacijska shema odjela hrane i pića

Prema ponudi hrane i pića odjel može biti: manje složen (jedan restoran i ograničen banketni prostor) i vrlo složen (više restorana, barova, *loungeva*, veliki banketno-konferencijski prostori i dodatni prostori).³⁰

Jedna je od najvažnijih djelatnosti hotela upravo ona za koju je zadužen odjel hrane i pića. To je složen odjel zbog raznolikosti ponude koja se ovdje priprema i uslužuje. Učinkovitost ovog odjela ogleda se u ponudi mnogih dodatnih usluga, 24-satnu uslugu u sobi, organizaciju banketa te niz drugih opcija.³¹

Organizacija odjela hrane i pića iz jedne jednostavnije vizure izgleda na sljedeći način:³²

Prikaz 3. Organizacija odjela hrane i pića



Izvor: Pavia, N.: Menadžment procesnih funkcija u hotelijerstvu, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2009., str. 118.

Voditelji malog ili složenog odjela hrane i pića trebali bi proći potrebno školovanje kako bi usvojili različita znanja i vještine da bi sve bilo u skladu sa standardnim procedurama, moraju osoblje upozoriti na želje, potrebe i očekivanja gostiju koje poslužuju, voditelji moraju osigurati potrebne resurse kako bi se poslovi mogli propisno obaviti.³³

³⁰ Ibid., str. 307.

³¹ Pavia, N.: op. cit., str. 118.

³² Ibid., str. 118.

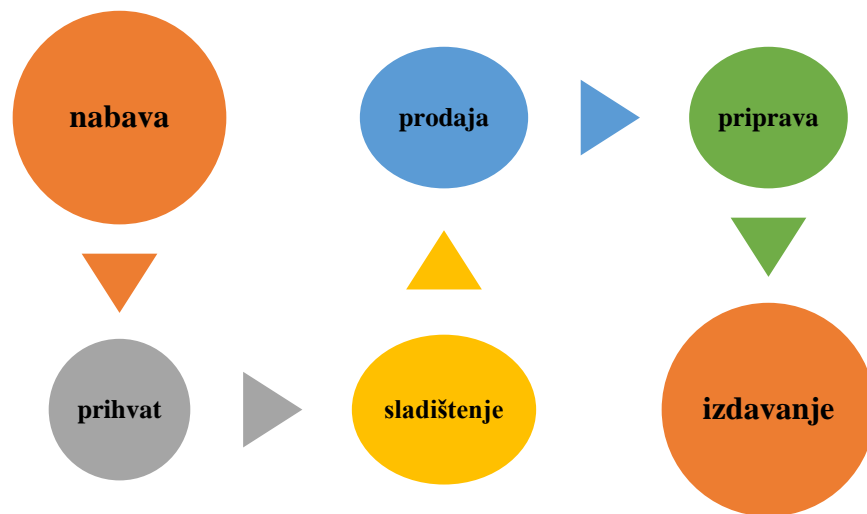
³³ Hayes, D.K.; Ninemeier, J. D.: op. cit., str. 310.

3.2. Ciklus hrane i pića

Hrana u restoranu ima svakodnevni protok. Ona cirkulira od dobavljača, prema kuhinji, stolovima gostiju, a izlazna faza je pozitivna recenzija koju će gosti prenositi od uha do uha te je tako uspostavljen pravilan uspješan protok hrane i pića.

U teoriji postoji prikaz ciklusa hrane i pića.³⁴

Prikaz 4. Ciklus hrane i pića



Izvor: Medik, S.; Ingram, H., 2002. Hotelsko poslovanje, Golden marketing, Zagreb, str. 102.

To su faze kolanja hrane i pića restoranom, odnosno hotelom, grafički prikazane. Naime, podrazumijeva se da će hoteli odobreni Pravilnikom moći ispuniti sve faze protoka hrane kako bi restoran profitabilno funkcionirao. Restoran mora polaziti od hrane i pića i tome se vraćati.

³⁴ Medik, S.; Ingram, H.: op. cit., str. 102.

3.3. Razine i kvaliteta pružanja usluge hrane i pića

Hrana i piće od kuhinje, zatvorenog prostora dostupnog samo djelatnicima restorana, do stolova gostiju mogu cirkulirati na nekoliko razina.

Postoji mogućnost: posluživanja gosta za stolom, posluživanja za konzumacijskim stolom te samoposluživanje.³⁵ Posluživanje gosta za stolom najuobičajeniji je način svakodnevnog poslovanja restorana, dok je samoposluživanje ne tako rijedak princip posluživanja na svečanim večerama, vjenčanjima i drugim različitim proslavama. Samoposluživanje pripada sustavu posluživanja gosta koji je u prolazu te često postoje linije samoposluživanja ili posebno organizirani stolovi (buffet stol) za goste hotela, obično su unaprijed dogovoreni. Posluživanje za konzumacijskim stolom unaprijed je dogovoren način usluživanja gosta. Naime, ovakav način u literaturi naziva se francuskim ili *table d'hôte*. O takvome načinu kasnije nešto više, ali potrebno je naglasiti da je specifičan pri banketnim diplomatskim večerama.

Razine u kvaliteti pružanja usluge jesu:³⁶

- *A la carte*
- *A la table d'hot*
- *A prix fix*.

Vrsta usluživanja gosta jelima po narudžbi iz jelovnika – *a la carte* (*franc.* po karti) daju gostu najviše slobode u odlučivanju. U ovakvom je principu čest postupak pripremljavanja slanih i slatkih jela pokraj stola gosta. Jela po narudžbi pripremaju se 5 minuta, jednostavnog su karaktera, a zahtjevnija od 25 do 30 minuta. Potrebne su mlade i mekane namirnice za tako brzu pripremu.³⁷ Jela po narudžbi tehnološki se obrađuju prženjem, sotiranjem, pohanjem, pečenjem na žaru ili kuhanjem,³⁸ a to je brz i prolazan sustav poslovanja za one goste koji se u restoranu često dugo ne zadržavaju. Čest je primjer nekoliko gotovih jela koji se u određeno doba dana izmjenjuju, a nude ih restorani na svojim dnevnim kartama. Prethodno spomenuti *table d'hot* važan je kod organizirane grupe gostiju jer se jela poslužuju prema meniju. *A prix fix* razina je kvalitete posluživanja prema unaprijed dogovorenoj cijeni. Uvijek je to tako pri svečanim

³⁵ Zubović, I.; Marošević, I.: op. cit., str. 94.

³⁶ Ibid., str. 94.

³⁷ Primorac, D.; Perić, D.: Priručnik za zanimanje konobar, Fram Ziral, Mostar, 2017., str. 34.

³⁸ Ibid., str. 33.

večerama s velikim brojem gostiju kao što su svadbene večere, zabave, proslave rođendana, kongresne večere itd.

3.4. Upravljački tim odjela hrane i pića

Tim odjela hrane i pića čine: šef kuhinje i šef sale.³⁹

Šef kuhinje kao menadžer stručna je osoba koja rukovodi radnim procesom u kuhinji. Odgovoran je za kvalitetnu pripremu hrane. Šef mora imati odgovarajuće organizacijske sposobnosti, poznavati tehnologiju pripremanja živežnih namirnica u gotova jela, poslovanje službe, skladišno poslovanje, osnovne probleme iz oblasti ugostiteljstva i higijene. Zadatci šefa kuhinje su: organiziranje rada i određivanje dužnosti kuhinjskog osoblja po smjenama i radnim mjestima, sastavljanje menija i jelovnika, koordinacija radova svih izvršitelja.

Voditelj hotelskog restorana jest menadžer s precizno određenim zaduženjima. Šef sale je odgovoran za obavljanje radnog procesa u restoranu. On organizira rad i rukovodi restoranom. Obavlja različite zadatke poput rasporeda poslova i dužnosti uslužnog osoblja. U suradnji sa šefom kuhinje sastavlja jelovnik i meni kartu, pomaže u organizaciji banketa, zabava i drugih specijalnih događaja, koordinira rad s osobljem drugih organizacijskih jedinica, prati poslovanje i daje sugestije za poboljšanje rada, odgovoran je za pripremu prostorija i inventara.⁴⁰

3.5. Banketni menadžment

Jedna je osobito specifična grana menadžmenta – banketni menadžment, a dio je upravljačkog tima odjela hrane i pića. *Banquet department*⁴¹ u standardnoj postavi hotelske organizacije, često i ne postoji. U slučaju interesa, mnogi se hoteli naknadno odlučuju za uspostavu istoga, a u velikom broju stranih zemalja postoje i servisi koji se bave isključivo organizacijom takvih svečanih večera. Ovdje ga je dobro spomenuti jer pripada grani menadžmenta kao odjel banketnog poslovanja. On često broji nekoliko visokostručnih djelatnika, a nadopunjuje opseg poslovanja koji vrše šef sale i šef kuhinje. Banketni je menadžer voditelj prigodnih obroka, on ugovara prodaju, ali i organizira različite prigodne obroke.

³⁹ Pavia, N.: op . cit., str. 157.

⁴⁰ Ibid., str. 159.

⁴¹ Banketno odjeljenje: <http://www.englesko.hrvatski-rjecnik.com/>, (pristupljeno 22. srpnja. 2018.)

O ugovorenim obrocima pismeno se obavještavaju odjeljenja koja će realizirati prodane usluge. Radno mjesto direktora banketa postoji samo u velikim luksuznim hotelima, gdje se često priređuju prigodna primanja.⁴² Banket je menadžer dio upravljačkog tima odjela hrane i pića te je u ovome radu u krugu užega interesa, stoga je i pojedinačno spomenut.

3.6. Obroci u ugostiteljstvu

Budući da se hotelska ponuda sastoji od usluge prehrane koja zadovoljava potrebe hotelskih gostiju za hranom, ona će i pripremati te usluživati različita jela i slastice, ali i pružiti usluge točenja, pripremanja i usluživanja toplih ili hladnih napitaka. Obroci u ugostiteljstvu mogu biti: dnevni i izvanredni obroci.⁴³ Ti se izvanredni obroci još nazivaju i prigodnima.⁴⁴ Dnevni se obroci pripremaju redovito prema navikama konzumenata. Oni se služe u točno, unaprijed određeno, doba dana većinom kao zajuttrak, ručak ili večera, restoranskog ili pansionsko-hotelskog tipa. Restorani koji ne zavise od hotela te nisu uključeni ni u kakav hotelski sustav, imaju tu mogućnost biti relativno otvoreni k iskušavanju novih vrsta jela te tako proširiti ponudu dnevnih obroka. Pregledan shematski prikaz podjele dnevnih obroka na glavne i sporedne slijedi u nastavku.

Prikaz 5. Podjela dnevnih obroka



Izvor: Ivanović, S. Menadžment gastronomije i restoraterstva, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2012., <http://lumens.fthm.hr/edata/2011/3a977c61-a7d7-4acc-899c-de3fd4f29174.pdf>, (pristupljeno 25. srpnja. 2018.)

⁴² Galičić, V.: op. cit., str. 65.

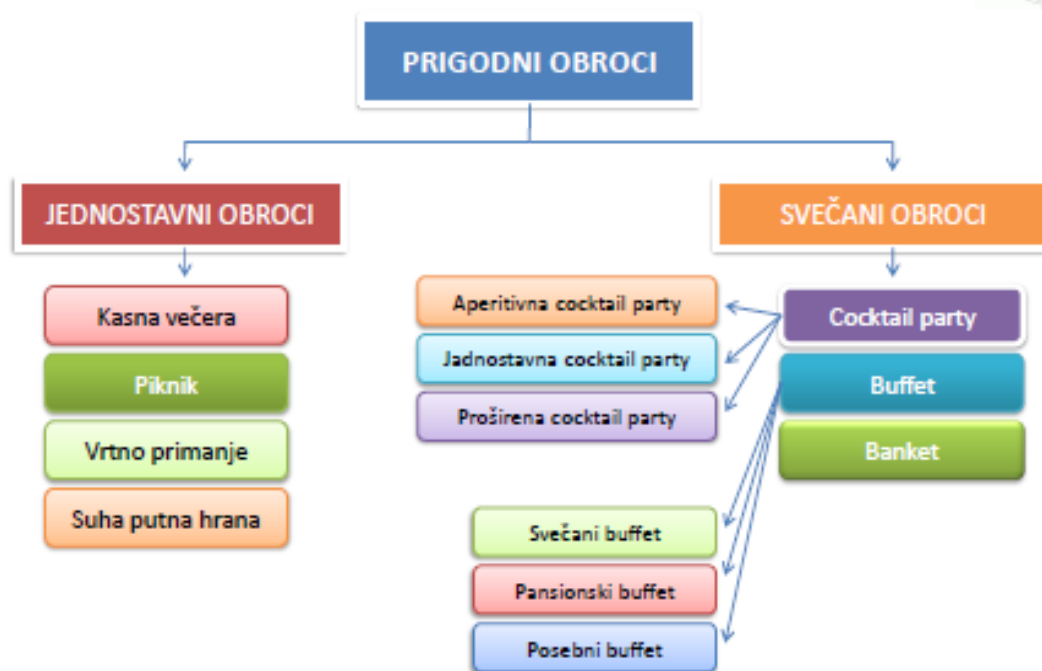
⁴³ Ivanović, S.: Menadžment gastronomije i restoraterstva, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2012., <http://lumens.fthm.hr/edata/2011/3a977c61-a7d7-4acc-899c-de3fd4f29174.pdf>, (pristupljeno 25. srpnja. 2018.)

⁴⁴ Galičić, V.: op. cit., str. 89.

Prigodni ili izvanredni obroci najčešće su svečanoga karaktera. Njihova podjela prema složenosti u pripremi može biti jednostavna ili svečana. Dobar dio prigodnih obroka nije uveden u hrvatskoj praksi, ali mnogi suvremeno osviješteni restorani teže k izjednačavanju sa zapadnim tipom koordinacije obroka kako bi proširili krug svojih korisnika.

Shematska podjela prigodnih obroka slijedi u nastavku.

Prikaz 6. Prigodni obroci



Izvor: Ivanović, S., Menadžment gastronomije i restoraterstva, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2012., <http://lumens.fthm.hr/edata/2011/3a977c61-a7d7-4acc-899c-de3fd4f29174.pdf>, (pristupljeno 25. srpnja. 2018.)

Nužno je ovdje naglasiti kako se upravo ovakvi obroci organiziraju prema željama i narudžbama, a namijenjeni su posebnim prigodama, točnije povod njihove organizacije mogu biti događaji poput vjenčanja, proslava, rođendana, kongresi, diplomatski banketi, jubilarne proslave itd.

4. BANKETNO POSLOVANJE

Banketno se poslovanje definira kao pružanje svečanih usluga najčešće u hotelu prema želji naručitelja.⁴⁵ Veliki hoteli češće imaju organizirana različita svečana primanja, bankete ili proslave poput vjenčanja, jubilarnih večera i dr., dok je kod manjih hotela to rjeđe.

Banketno poslovanje, kao što je već ranije spomenuto, pripada odjelu hrane i pića te iziskuje posebnu razinu organizacije i planiranja.

U gotovo svim hotelima pune usluge, odjel hrane i pića usredotočen je na organiziranje banketa i hotelskih usluga *cateringa*, a ne na poslovanje javnih restorana i barova.⁴⁶

Korisnici banketa često mogu tražiti i smještaj, kao i druge hotelske usluge, no bankete od drugih od drugih funkcija odjela hrane i pića dijeli nekoliko aspekata:⁴⁷

- gosti su u pravilu organizirane skupine poput klubova, društava i drugih organizacija,
- organizirane će se skupine unaprijed dogovoriti sa šefom odjela hrane i pića glede termina, broja sudionika, jelovnika i ostalih posebnosti na koje se svakako mora obratiti pozornost,
- prema svakome od događaja mora se odnositi kao prema zasebnoj operaciji te ih na taj način planirati i organizirati,
- obično se svim sudionicima služi isti, dogovoreni jelovnik, no uvijek postoje iznimke, naravno, koje se unaprijed utvrđuju i ugovorom zapečaćuju,
- banket se obično odvija u zasebnim prostorijama, a ne poslužuje isto osoblje koje poslužuje u restauracijama i barovima, iako objekti mogu izmjenjivati osoblje koje je bolje osposobljeno za ovakve posebne večere.

U organiziranju banketa, kao i kod usluga u sobi, ključna se pozornost mora posvetiti detaljima. Nužna je suradnja s odjelom prodaje i marketinga koji mora osoblju odjela hrane i pića prenijeti želje gostiju. Dobro planirani i dobro provedeni banketi su vrlo unosni. Zbog toga direktor hotela mora kvalitetu tih događaja redovito kontrolirati.⁴⁸ Banketi su vrlo važni zbog toga što gosti banketa i potencijalni gosti tom prigodom provjeravaju hotelsku ponudu.

⁴⁵ Galičić, V.: op. cit., str. 65.

⁴⁶ Hayes, D. K. Ninemeier, J. D.: op. cit., str. 312.

⁴⁷ Medlik, S.; Ingram, H.: op. cit., str.108.

⁴⁸ Hayes, D.K.; Ninemeier, J. D.: op. cit., str. 312.

To otvara mogućnosti za ponavljanje poslova kao što je iznajmljivanje gostinskih soba, za ponudu alternativnog restorana i za buduće narudžbe banketa.⁴⁹

Hotel može svoje bankete prirediti na mnogo načina kako bi se razlikovali od konkurentskih. To se postiže različitim postavljanjem postava, načinima posluživanja, posluživanjem kvalitetnih jela i posvećivanjem pažnje detaljima koji su važni za goste.

4.1. Opseg i isplativost hotelskog banketnog poslovanja

U manjim hotelima banketi mogu biti dopuna barske i restauracijske djelatnosti pa ti isti odjeli mogu biti zaduženi za obavljanje poslova vezanih za skupove, iako, u većim hotelima, dogovore s organizatorima obavlja voditelj hrane i pića.⁵⁰

Hayes i Ninemeier opsežno govore o hotelsko-banketnome poslovanju koje je uglavnom unosnije od tipičnog restoranskog poslovanja iz više razloga:⁵¹

- I. banketni se događaji obično priređuju nekim značajnim povodom. To omogućava uvrštavanje skupljih jela na jelovnik i zbog toga je veća marža⁵²,
- II. unaprijed se zna broj jela koja će biti poslužena na banketu, u stvari postoji formalno jamstvo- ugovorni sporazum o broju jela koja će biti poslužena. Mora biti ugovoreno minimalno nekoliko dana prije događaja te će osoba koje ja ugovorila banketni jelovnik platiti veći dio cijene po uzvaniku. Zbog toga je lakše planirati satnicu osoblja na pripremi hrane i izbjegavaju se stanja velikog stresa i užurbanog te prekovremenog rada do kojih često dolazi u restoranskom poslu. Određena hrana, koja će biti poslužena na banketu može se prirediti nekoliko dana unaprijed. Također tada nema bojazni od pretjeranih količina i nepotrebnog bacanja hrane jer se zna točan broj gostiju,
- III. planeri banketa mogu postaviti točionik s plaćenim pićima, odnosno šankove s pićima uz naplatu kojima povećavaju prodaju alkoholnih pića uzvanicima banketa tzv.

⁴⁹ Ibid., str.77.

⁵⁰ Medlik, S.; Ingram, H.: op. cit., str. 108.

⁵¹ Hayes, D. K.; Ninemeier, J. D.: op. cit., str. 327.

⁵² Marža je iznos koji ostaje nakon što se od prodajne cijene jela s jelovnika odbije trošak svih utrošenih sastojaka. Ibid., str. 327.

- „otvoreni šank“ kao alternativna usluga kada domaćin banketa cijelo vrijeme trajanja banketa plaća sva pića ili
 - „šank s pićima uz naplatu“ gdje uzvanici mogu samo naručiti pića i platiti ih,
- IV. banket traje relativno kratko vrijeme. Planiranje banketa je u teoriji lako i jednostavno jer se zna početak i završetak događaja, no u stvarnosti to je zaista stresan dio posla jer se teži tome da sve bude savršeno. Osim toga, konobare privlači rad na banketima jer obvezatna napojnica znatno povećava njihove prihode,
- V. zakup banketnog prostora, u kojem se održava banket značajno povećava prihode koji se inače ostvaruju iznajmljivanjem hotelskih soba i prodajom hrane i pića.

4.2. Povijesni razvoj banketa

Prema Leksikonu ugostiteljstva i turizma povijest banketa datira u vremena kada su se počele održavati demonstrativne političke gozbe za vrijeme Francuske revolucije. Te su pučke jakobinske⁵³ svečanosti pretvorene za vladavine posljednjeg francuskog kralja u borbeno sredstvo građanske opozicije – revolucionarni demokratizam.

Tada su se banketi njegovali kao demonstracije velikoga stila u borbi protiv reakcionarnog policijskog režima. Banketi se u povijesti njeguju tisućama godina. Grčki povjesničari često spominju perzijske bankete koji su se održavali u Maloj Aziji te se tako prenijeli preko grčke kulture u današnje dijelove Europe. Banketi su se koristili kao političko sredstvo rasprave, ali i kako bi se razgovaralo o književnosti i filozofiji.

⁵³Glavna radikalna politička skupina u doba Francuske revolucije; politički klub koji je postao sjedištem republikanaca. Nakon niza uspjeha u državi, bijegom kralja, jakobinci dolaze na loš glas te je danas riječ *jakobinac* sinonim za revolucionarne demokrate., <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=28549>, (pristupljeno 1. kolovoza 2018.)

4.3. Značenje i korijen riječi *banket*

Rječnička lema *banket* godinama je nepromjenjivo definirana. Etimološko podrijetlo riječi francusko je, ima duboke korijene,⁵⁴ stoga je u većini svjetskih jezika korištena u svojoj izvornoj fonološkoj formi. Starofrancuski *banquet* najprije se prevodio kao „gozba“, no istovremeno se javlja i u Italiji riječ *banchetto*, što u slobodnom prijevodu znači „zalogaj koji se jede na klupi“. Današnji važeći rječnici i leksikoni, poput onoga Vladimira Anića, Bratoljuba Klaića ili Marijana Filipovića, riječ *banket* objašnjavaju sintagmama „svečana večera“, „svečani ručak“, „svečana gozba“ najčešće pripremljena nekome u čast,⁵⁵ kakvim značajnim povodom ili jubilejnim događajem, također popraćena različitim govorima.⁵⁶

Zanimljivo je primijetiti kako se svaki rječnički pojam dopunjava oblicima kao što su „vojna stuba“,⁵⁷ „prepreka, zapreka“ te „klupa od punog drveta“,⁵⁸ vjerojatno riječima koje bi iz nekadašnje perspektive bile prijevod izvornog oblika. Svakako, riječ *banket* označava ceremonijalnu gozbu s mnogobrojnim uzvanicima koja može biti popraćena pokojim govorom, a održava se nekim značajnim povodom u posebno pripremljenim dvoranama za takve vrste prijama. Takav pojam poglavito uključuje i čitav slijed serviranja hrane, što je u civilizacijskoj povijesti hedonizma poznato i kod Grka, Rimljana, preko srednjega vijeka, te se zadržalo do suvremene povijesti.

⁵⁴Imenica datira u kasno 15. stoljeće. <https://www.etymonline.com/word/banquet>. (pristupljeno 17. travnja 2018.)

⁵⁵Večera pripremljena u čast neke ličnosti, povodom jubileja ili događaja, kongresa i sl. (Filipović, M.: Rječnik stranih riječi, Zrinski, Čakovec, 1971., str. 32.)

⁵⁶Svečani ručak ili večera uz sudjelovanje naučnih, javnih ili političkih radnika, popraćen govorima. Klaić, B.: Rječnik stranih riječi, (Klaić, B.: Rječnik stranih riječi: tuđice i posuđenice, Matica hrvatska, Zagreb, 1978., str. 144)

⁵⁷Vojna stuba u rovu u kojoj stoji vojnik. (Goldstein, I.: Rječnik stranih riječi, Novi Liber, Zagreb, 1999., str. 57.)

⁵⁸Kamena klupa uzidana u prozorskoj udubini ili kupa od punog drveta ili sa sjedalom od pletene trske. (Anić, V.: Rječnik hrvatskoga jezika, Novi Liber, Zagreb, 1991., str. 69.)

4.4. Dvorana za banketna primanja

Prethodno je navedeno da se banketni prostor nerijetko posebno iznajmljuje, pored ostalog hotelskog poslovanja, ali događa se da se ta ponuda proširuje iznajmljivanjem soba i ostalih sadržaja.

Slika1. Dvorana za banketna primanja hotela Korana-Srakovčić



Izvor: Hotel Korana-Srakovčić, <http://www.hotelkorana.hr/>, (12. srpanj 2018.)

Svaki će hotel, nevezano uz kapacitet primanja ljudi, nastojati imati dvoranu za održavanje različitih svečanosti. Hoteli će ponajprije imati osnovni prostor za održavanje organiziranih večera, a u skladu s financijskim stanjem, hotelske će restoracije imati mogućnost odabira više dvorana za primanja pa razlikujemo: veliku, malu, banketnu, zlatnu i smaragdnju dvoranu.⁵⁹ Naravno, ovi su nazivi često proizvoljni i dopuštaju razliku, ali kapaciteti u pravilu nisu jednaki.

Dvorana za banketna primanja prvenstveno mora biti, kao i sve ostalo, najbolja dvorana hotela i restoracije. Ona će najčešće biti posložena prema unaprijed utvrđenom dogovoru s onim tko ugovara jednu takvu svečanu večeru. O rasporedu stolova na banketu kasnije će biti više riječi, no važno je napomenuti da takav raspored također ovisi o prethodnom dogovoru, ali i o broju ljudi koji prisustvuju takvom događaju.

⁵⁹ Zubović, I.; Marošević, I.: op. cit., str. 108.

Estetika kao disciplina, koja proučava ljepotu i sklad svega što nas okružuje, nastoji dati to isto prostorijama u kojima se boravi, ambijentu, sredstvima za rad te hrani i piću koja se blagaju. Vrijednost estetike vidljiva je u opremi, boji zidova, dizajnu, stolnom rublju, sitnom inventaru, priboru za jelo i piće.⁶⁰

Estetski izgled cjelokupnog ugostiteljskog objekta ima važnu ulogu pa projektanti u njega ulažu znatan trud. Ne samo projektanti nego i lokalni cvjećari koji, često udruženi u tim, nastoje ostaviti svoj pečat, no njih hotel odavno već ima unaprijed dogovorene i za razne druge potrebe (cvijeće u sobama, cvjetni aranžmani u recepciji na ulazu u hotel te cvjetni aranžmani na stolovima u restoranu hotela).

4.5. Potrebni dokumenti za realizaciju banketa

Kako bi se planirala i koordinirala ta hotelska djelatnost, uvode se postupci slični onima za rezervaciju soba unaprijed, a glavni dokumenti uključuju: sporazum o banketu, dnevnik banketa i plan banketa.⁶¹ Te će dokumente banketni menadžer, šef odjela za jelo i piće ili menadžer hotela uvijek imati pripravne prilikom dogovora oko jelovnika i održavanja banketa. Oni su često personalizirani, ovisno o hotelu koji takve svečanosti ugovara jer ne postoje standardizirani obrasci, jednaki za svaku hotelsko-restauracijsku organizaciju.

Četvrti dokument u tome nizu svakako je obrazac za ugovaranje narudžbe. Obrazac za ugovaranje narudžbe mora sadržavati sljedeće podatke: ime i prezime naručitelja, datum održavanja, broj uzvanika, najmanji broj uzvanika (garancija), svečani meni, piće, posebne želje naručitelja, oblik stola, način plaćanja, glazba, cigarete, zdravica te tiskanje menija karte.⁶²

Prilikom tiskanja menija karte treba voditi računa da ista mora biti ispisana na jednom komadu papira sa što manje preklapanja, mora imati odgovarajući estetski izgled prilagođen prigodi, treba biti odgovarajućih dimenzija jer često služi kao reklama i propaganda.

⁶⁰Ibidem, str. 56.

⁶¹Medlik, S.; Ingram, H.: op. cit., str. 108.

⁶²Ivanović, S.,: Menadžment gastronomije i restoraterstva, Fakultet za menadžment u turizmu, Opatija, 2012. <http://lumens.fthm.hr/edata/2011/3a977c61-a7d7-4acc-899c-de3fd4f29174.pdf>, (pristupljeno 25. srpnja. 2018.)

4.6. Organizacija radnog procesa na banketu

Direktori manjih hotela obično rukovode banketnom funkcijom,⁶³ no to često rade i šefovi sale. Već je spomenuto kako se cijeli tim zapravo bavi banketnom organizacijom.

Radni proces na banketu teče sljedećim redoslijedom kako je predloženo prikazom:⁶⁴

Prikaz 7. Radni proces na banketu



Izvor: Primorac, D.; Perić, D.: Priručnik za zanimanje konobar, Fram Ziral, Mostar, 2017., str. 49.

O navedenim će važnijim i zahtjevnijim sastavnicama procesa biti dalje i riječi. Važno je naglasiti da se ovaj proces zaista primjenjuje u svakoj organizaciji banketa te da je sve to uhodana praksa.

⁶³ Hayes, D.K.; Ninemeier, J. D. : op. cit., str. 327.

⁶⁴ Primorac, D.; Perić, D.: op. cit., str. 49.

4.6.1. Pripremni radovi pri banketnom procesu

Odabir banketnog prostora događa se u trenutku kada se obavlja rezervacija. Često su hotelijeri suočeni s etičkim, financijskim i/ili pravnim problemima jer se koji put prostorije namijenjene jednom klijentu moraju zbog važnijeg događaja ustupiti drugome.⁶⁵

Mnogi su detalji poput oblika stolova, broja uzvanika, slobodnog prostora između stolova, prostora za ples, čelnog stola za recepciju i šankova važni za uređenje banketa. Pripremni se radovi odvijaju prema protokolu, unaprijed dogovorenom, čak i do nekoliko dana prije same svečanosti.

Glavna je karakteristika banketa ta što se poslužuje tzv. svečani meni s više sljedova probranih jela, no to je već spomenuto, ali naglašava se posebna pažnja pri pripremnim radovima. Stolovi se posebno uređuju, upotrebljava se najkvalitetnije restoransko rublje, porculan, srebrnina, kristal, ukrasni predmeti i cvijeće. Svaka takva priredba zahtijeva besprijekornu pripremu i detaljno razrađen plan rada.

Pažnja treba biti na sljedećim detaljima: naručitelj banketa, povod kojim se banket priređuje, prostorija, dan i sat, broj uzvanika, aperitivi, meni, naknadno posluživanje, redoslijed i vrsta vina, oblik stola, ukrašavanje dvorane i stolova, tiskanje menija, govori, cigarete, načini plaćanja, orkestar, radna odjeća osoblja, te posebne želje naručitelja.⁶⁶

Pripremni su radovi svi oni koje treba obaviti prije dolaska gostiju. Uspješni hotelijeri ne smiju si dozvoliti da su određeni radovi još u tijeku za vrijeme pristizanja gostiju, a moraju u obzir uzeti i činjenicu ranijeg pristizanja određenog gosta. Banketom rukovodi netko od glavnog osoblja, najčešće voditelj posluživanja – voditelj banketa.⁶⁷ Za veće bankete radovi se obavljaju dan prije, a za manje nekoliko sati prije početka posluživanja. Hrana mora ipak biti svježije pripremljena za vrijeme bivanja gostiju u prostoru banketa.

⁶⁵ Hayes, D. K.; Ninemeier, J. D. op. cit., str. 339.

⁶⁶ Berc-Radišić, B.: Organizacija rada u hotelu: sve o vođenju i poslovanju hotela, Sveučilište u Rijeci, Opatija, 1994., str. 166.

⁶⁷ Primorac, D.; Perić, D.: op. cit., str. 49.

4.6.2. Postava stolova i planiranje banketnog jelovnika - menija

Prilikom planiranja banketnog jelovnika u obzir svakako treba uzeti sljedeće: želje gostiju, mogućnosti nabavke potrebnih sastojaka za jela na jelovniku, kvalificirano osoblje za pripremu, probleme opreme i prostora za pripremu, nutricionističke probleme, sanitarne probleme, probleme pripreme u vrijeme najvećeg prometa, mogućnost ostvarenja planirane dobiti na realiziranu prodajnu cijenu.⁶⁸ Za vrijeme sastavljanja jelovnika često znaju nastati specifični problemi.⁶⁹ Treba biti posve siguran da će se jela, koja se namjeravaju poslužiti, moći pripremiti u potrebnim količinama, da će biti kvalitetna i da će biti gotova u određeno vrijeme. Često je bolje za dugoročno poslovanje hotela i odbiti priređivanje banketa koje hotel ne može obaviti prema svojim standardima kvalitete.

Zbog potencijalno složenih banketnih jelovnika mnogi hoteli koji se bave banketnim poslovanjem, imaju unaprijed pripremljene jelovnike. Ti se jelovnici, koji su razrađeni prema kapacitetima hotelskog odjela priprema, uzimaju u obzir za ostvarenje marže i vrlo su dobar početak za pregovore s potencijalnim klijentima.⁷⁰ U drugim prigodama potrebno je izraditi jelovnik prema željama domaćina banketa i posebnog događaja povodom kojeg se priređuje banket, što je zapravo i čest slučaj.

Prema Hayes pića se na banketima prodaju i poslužuju na više načina. Mogu se prodavati na šankovima gdje gosti sami odaberu piće i plate ga; mogu se posluživati na tzv. „otvorenim šankovima“ gdje domaćin banketa snosi trošak konzumiranih pića; može postojati i kombinirana ponuda pa se za konzumaciju besplatnih pića gostima mogu dati bonovi za pića. Naplata se može izvršiti na nekoliko načina: prema pojedinačnom piću, prema boci, po uzvaniku i satu.

Postava banketnih stolova isključivo ima veze s estetikom i funkcionalnošću, ali i sa tradicijom te željama domaćina banketa. Prema kvantiteti osoba koje sjede za stolom i veličini stola izraženoj u inčima:⁷¹

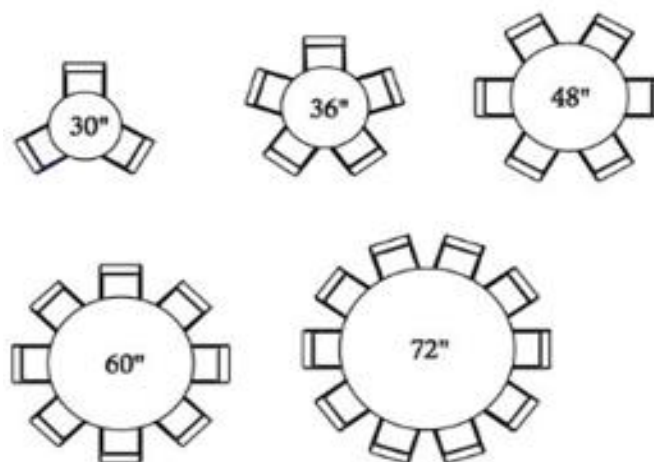
⁶⁸ Hayes, D. K.; Ninemeier, J. D.: op. cit., str. 329.

⁶⁹ Ibidem, str. 329.

⁷⁰ Ibidem, str. 330.

⁷¹ Jedan je centimetar prema kalkulatoru 0.39 inča. <https://www.kalkulator.in.rs/konverzija/inci.php>, pristupljeno, (20. kolovoza 2018.)

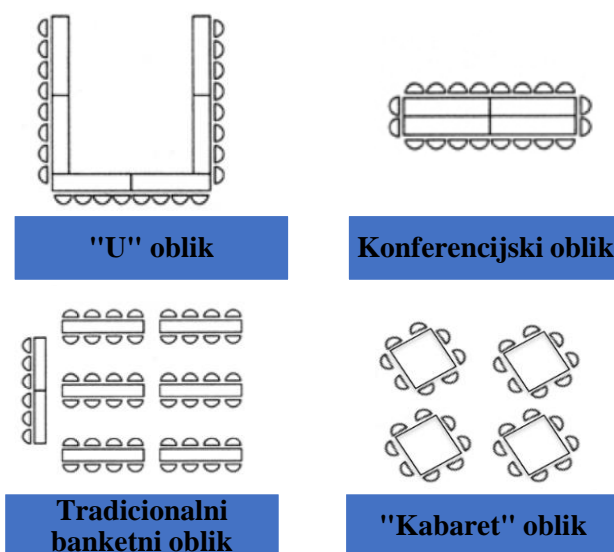
Prikaz 8. Broj osoba i veličina banketnog stola



Izvor: Event furniture, <http://www.eventfurniture.com/useful-info/space-requirements/>, (14. svibanj 2018.)

Organizacijska struktura stolova također je raznovrsna pa tako stolovi mogu biti orijentirani i složeni u različite smjerove.

Prikaz 9. Organizacija stolova prikladna za banket



Izvor: Table and sizes, (<https://www.kpetersen.com/tableswhatsize.htm>), (14. svibanj 2018.)

Za taj se svečani trenutak priprema najljepši i najluksuzniji inventar koji ugostiteljski objekt ima. Koji će se inventar koristiti ovisi i o jelima na meniju. Iskustva pokazuju da je najbolje odmah postaviti pribor za jelo za prva četiri slijeda jela, s time da se za ostala pribor donosi i postavi naknadno. Čaše za vino stavljaju se zajedno s čašom za vodu prema pravilima redoslijeda posluživanja.

Slika 2. Estetski izgled banketnog stola



Izvor: Primorac, D.; Perić, D.:Priručnik za zanimanje konobar, Fram Ziral, Mostar, 2017., str. 49.

Slika 3. Postava pribora za jelo (prvi primjer)



Izvor: Ivanović, S. Menadžment gastronomije i restoraterstva, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija,2012.,<http://lumens.fthm.hr/edata/2011/3a977c61-a7d7-4acc-899c-de3fd4f29174.pdf>, (pristupljeno 25. srpnja. 2018.)

Slika 4. Postava pribora za jelo (drugi primjer)



Izvor: Ivanović, S. Menadžment gastronomije i restoraterstva, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2012., <http://lumens.fthm.hr/edata/2011/3a977c61-a7d7-4acc-899c-de3fd4f29174.pdf>, (pristupljeno 25. srpnja. 2018.)

4.7. Sudionici banketa

Goste hotela koji su kupci usluga možemo dijeliti prema glavnoj svrsi posjeta određenome mjestu i klasificirati u tri skupine: oni koji su tu radi odmora, poslovno te ostali.⁷² Ti će gosti izabrati hotel tj. restauraciju kao ugostiteljski objekt koji nudi hranu i piće da bi udovoljio njihovim potrebama. Gosti koji u hotelu odsjedaju iz poslovnih razloga najčešće su tu zbog *team buildinga* ili banketnih obroka.

Sudionici banketa nazivaju se uzvanici. Pod tim nazivom podrazumijevaju se gosti koje je na neku svečanost usmeno ili pismeno pozvao domaćin koji je odlučio organizirati tu banketnu večeru i koji je plaća.⁷³

Prije svega, gosti banketa su samoorganizirana društva s kojima je unaprijed dogovorena vrsta i količina hrane, pića i napitaka koji će se posluživati.⁷⁴ Dogovaraju se, zatim, i načini

⁷² Medlik, S.; Ingram, H.: op.cit.,str. 31.

⁷³ Ivanović, S.,: Menadžment gastronomije i restauraterstva, Fakultet za menadžmentu u turizmu, Opatija, 2012., <http://lumens.fthm.hr/edata/2011/3a977c61-a7d7-4acc-899c-de3fd4f29174.pdf>, (pristupljeno 25. srpnja 2018.)

posluživanja, vrijeme početka i kraja primanja, ukrašavanje dvorane, cijena svih usluga i način plaćanja. Naručitelj plaća predujam čim ugovori primanje.

Često na takvim večerama sudjeluju delegacije i članovi neke misije, ljudi iz političke, akademske ili znanstvene zajednice.⁷⁵ Takve će skupine vrlo često odsjesti u hotelu gdje se priređuje banketna večera pa na to menadžer hotela mora unaprijed računati, čak i onda kada nije ugovorom unaprijed utvrđeno. Planiranje banketa za grupu koja odsjeda u hotelu slično je planiranju događaja za nekoga tko je domaćin događaja za uzvanike koji ne odsjedaju u hotelu.⁷⁶

4.7.1. Diplomatski protokol i diplomatski prijam

Protokol je pravilo ceremonijala koji slijede diplomati, visoki predstavnici država i vojski ili odjel u ministarstvu vanjskih poslova koji se bavi protokolom, a u razgovoru to je uobičajeni postupak, ceremonijal.⁷⁷ Diplomatski se protokol, osim u državne svrhe, često primjenjuje u organizaciji svečanih banketnih primanja. Diplomati će se na banket pozivati direktno ili preko posrednika, posebnom pozivnicom. Služba protokola ugovara sve s voditeljem ugostiteljskog objekta. Razgovara se o rasporedu, oblicima stolova i redoslijedu jela te eventualnim zabranama i posebnim zahtjevima sudionika diplomatskog ceremonijala. Pravila pozivanja nema, no postoje pravila u procesu posluživanja i sjedenja koja će biti navedena u poglavljima koja slijede.

Diplomatski prijam je svečanost koju organizira veleposlanstvo određene zemlje.⁷⁸ Povodi održavanja mogu biti raznoliki poput proslave nacionalnoga praznika, posjeta državnog poglavara, premijera ili raznih državnih delegacija. Diplomatski prijam organizira se kao banket, koktel-parti, hladni ili hladno-topli bife, radni zajuttrak ili doručak, vrtni parti itd.⁷⁹

⁷⁴ Zubović, I.; Marošević, I.; op. cit., str. 117.

⁷⁵ Lipužič, J.: Diplomatski protokol: Konecepti, metode in prakse, Magistarski rad, Fakultet za društvene vede, Ljubljana, 2008., str. 81.

⁷⁶ Hayes, D. K.; Ninemeier, J. D.: op. cit., str. 327.

⁷⁷ Redobičaja propisan ili uobičajen na ceremonijama, raspored svečanosti

⁷⁸ Ratkajec, S.: Ugostiteljsko posluživanje 3, Školska knjiga, Zagreb., 2013., str. 62.

⁷⁹ Ibidem, str. 62.

4.7.1.1. Priprema i vrsta ceremonijala

Planiranje i priprema ceremonijala kreće se u nekoliko faza: upućivanje i prihvatanje poziva, elementi posjete, nacrt i usklađivanje programa posjete, protokol pri banketnoj večeri.⁸⁰ Banketnoj se svečanosti s pripadnicima diplomatskih rangova pridaje veća pozornost, ali ne samo u vidu kvalitete jela ili estetike dvorane, već i u sastojcima koji se odabiru prije kuhanja obroka namijenjenog gostima tog događaja.

„Pri organizaciji takvoga objeda važan je izbor hrane i sastav jelovnika, pri čemu je potrebno paziti na etničku i religioznu pripadnost pojedinih gostiju – muslimani i Židovi ne jedu svinjetinu, ne piju alkohol, Indijci ne jedu govedinu i dr.“⁸¹ ali i kod drugih gostiju važno je prije ugovaranja znati izaziva li neki sastojak alergijsku reakciju kako ne bi došlo do neugodnih iznenađenja.

4.7.1.2. Poznavanje bontona za vrijeme večere

Poznavanje bontona za vrijeme večere prvenstveno se tiče djelatnika restauracije jer je nužno znati s koje strane se određeno jelo služi i u koje vrijeme te o čemu se s gostima smije razgovarati, a o čemu ne.

Služenje jela dio je načina i sustava posluživanja, dok bonton nalaže objektivnost u razgovorima s gostima, nespominjanje tema na osobnoj razini te uvijek osmijeh na licu. To je ono čime odiše izvrstan konobar ili šef sale, o čemu je već bilo riječi. Dobro je da obučena radna snaga bude izuzetno obrazovana, a često će renomiraniji hoteli zaposliti i stručne *sommeliere*⁸² koji će svojom nazočnošću zasigurno podići razinu banketne večere.

Poznavanje bontona za stolom najprije kreće od toga da se hrana uvijek prvo poslužuje uzvanicima po listi prednosti koja je uručena šefu sale za vrijeme ugovaranja diplomatske banketne večere. Zatim se poslužuje ostalim uzvanicima, a na kraju posluživanja jelo ide

⁸⁰Kečo-Isaković, E.: Diplomatski protokol, Fakultet političkih nauka, Sarajevo, 2017., <http://fpn.unsa.ba/bs/wp-content/uploads/2016/03/PROTOKOL2016-LITERATURAf>, (pristupljeno 14. svibnja 2018.)

⁸¹Lipužić, J.: op. cit., str. 82.

⁸²*Sommelier* produbljuje svijest o kulturi hrane i pića te se educira u profesionalca kao i građana. <http://sommelier.hr/naslovnica/about/>, (pristupljeno 22. kolovoza 2018.)

domaćinu banketa, dakle onome tko je pozivao na svečanost. Počinju jesti svi gosti, a na kraju domaćin. U većini država pravilo je da domaćin prije same večere održi jedan svečani pozdravni govor i zdravicu gdje se služe aperitivi.⁸³ No, ovakva se pravila sve češće primjenjuju i izvan diplomatskih događaja.

4.7.1.3. Pravila *preseansa* i raspored sjedenja

Značaj protokola jest „*preseans*“ (*franc. preseance*),⁸⁴ odnosno rang-lista državnih i društvenih dužnosnika, ali ne po imenu i prezimenu, već po njihovu položaju. Na osnovu toga pravi se raspored ili program posjete te svečane večere, a on će utvrditi sastav delegacija te zvanje članova. Protokol se brine i o dočeku na aerodromu, smještaju u hotel, željama glavnih gostiju, poklonima, njihovoj sigurnosti, rasporedima susreta itd. Svaka država ima takvu rang-listu i za civilni i vojni diplomatski kor te osoblje protokola.

Raspored sjedenja počinje od toga da su muškarci i žene potpuno izjednačeni. Spol osobe nikako ne utječe na raspored sjedenja, a funkcija tj. zvanje određuje mjesto za stolom.⁸⁵ U teoriji i praksi primjenjivi su francuski i engleski protokoli sjedenja.

Pri Francuskom protokolu vođe delegacije sjede jedan nasuprot drugoga na širim stranama stola, a s obje strane glavnog stola sjede dva domaća uzvanika i to tako da s desne strane sjedi osoba viša po rangu.

⁸³ Lipužič, J.: op. cit., str. 82.

⁸⁴ Središnji državni portal, <https://gov.hr/ministarstva-i-drzavna-tijela/58>, (pristupljeno 23. kolovoza 2018.)

⁸⁵ Kečo-Isaković, E.: Diplomatski protokol, Fakultet političkih nauka, Sarajevo, 2017., <http://fpn.unsa.ba/bs/wp-content/uploads/2016/03/PROTOKOL2016-LITERATURAf>, (pristupljeno 14. svibnja 2018.)

Slika 5. Francuski protokol



Izvor: Francuski protokol, <https://www.dailymail.co.uk/femail/article-3354970/Swedish-royals-dust-dazzling-jewels-magnificent-Nobel-Prize-banquet.html>, (10. travnja 2018.)

Pri Engleskom protokolu šefovi delegacija sjede jedan nasuprot drugoga za užim dijelovima stola - čelnim. S njihove strane, i lijeve i desne, sjede prva i druga osoba po rangi iz suprotne delegacije.⁸⁶

Slika 6. Engleski protokol



Izvor: Engleski protokol, https://www.hola.com/realeza/casa_espanola/2013042164487/mesa-gala-palacio-real/, (10. travnja 2018.)

⁸⁶ Ibidem

Pri organizaciji rasporeda sjedenja treba uzeti u obzir pravilo prvenstva. Tako će ako je diplomat u istome rangu, prednost ići stranim pred domaćim diplomatom pri posluživanju večere. Kada je gost predsjednik države ili vlade strane zemlje, tada će domaći predsjednik sjediti pokraj stranoga; supruga stranoga gosta sjedit će s njegove lijeve, onaj najviši po rangu – šef vlade ili predsjednik, sjedit će njemu s desna.⁸⁷ Ostali gosti bit će raspoređeni s lijeve ili desne strane, ovisno o rangu.

Večera diplomatskih uzvanika potom teče poput svake druge banketne večere prema unaprijed dogovorenim pravilima. Najvažnije je opće zadovoljstvo i dojam svakoga gosta.

4.7.1.4. „Zlatni krug“ zadovoljstva gosta

Svaki je gost jednako važan u hotelijersko-restoranskom poslovanju. Zadaća hotelskog menadžmenta je da vodi računa o tome i osigura adekvatan proces pružanja kvalitetnih usluga jednake razine u svim razdobljima godine, ali i u okviru svakoga radnog dana.⁸⁸ Proces je orijentiran na upravljanje kontinuiranog zadovoljstva gosta. Ekonomisti takav proces nazivaju „zlatnim krugom“.

Zlatni krug kontinuiranog zadovoljstva gostiju treba shvatiti kao učestali i neprekidni proces. Cilj je da se izvršavanjem kontinuirano dostiže potrebna razina zadovoljstva gostiju.⁸⁹

U nastavku slijedi prikaz 10 koji prikazuje Zlatni krug zadovoljstva gostiju.

⁸⁷ Lipužič, J.: op. cit., str. 81.

⁸⁸ Galičić, V.; Ivanović, S.: op. cit., str. 174.

⁸⁹ Ibidem, str. 175.

Prikaz 10. Zlatni krug



Izvor: Galičić, V.; Ivanović, S.: Menadžment zadovoljstva gosta, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2008., str. 174.

Iz priloženog vidljivo je da taj krug posjeduje sljedeće supstance koje je nužno definirati:⁹⁰

1. ovdje pripadaju tipični suvremeni sustavi za komunikaciju (e-pošta, centralne rezervacije), no gosti često vole i osobno rezervirati u hotel ili restoran,
2. pri dočeku gostiju očekuje se gostoprimstvo, srdačnost i gostoljubivost, a na tome je nužno poraditi do samoga kraja banketne večere ili odsjedanja gosta u hotelu,
3. gostu treba unaprijed reći što ga očekuje te koje su specifikacije večere ili smještaja. Na primjeru večere, gostima se često ostavljaju jelovnik karte na stolovima kako bi bili upućeni što slijedi prije, što za vrijeme te što je predviđeno nakon večere,
4. usluga hrane temeljna je usluga. Ovdje do izražaja dolazi zadovoljavanje potreba gostiju određenog užeg područja destinacije, što će imati novi doživljaj i povećanje zadovoljstva gostiju. Iako se na banketnim večerama unaprijed ugovaraju gotovo

⁹⁰Ibidem, str. 176.

standardni meniji, gosti će ponekad tražiti i lokalne specijalitete, stoga ugostitelj na to mora biti spreman,

5. suvremeni gosti sve su skloniji korištenju dopunskih usluga. Tako će jedna banketna večera završiti odsjedanjem gostiju u hotelu i mogućim razgledom znamenitosti grada u kojem se nalaze te sportskim rekreacijama drugi dan,
6. potrebno je u vremenu korištenja određenih usluga provjeriti stupanj zadovoljstva gosta. Ovu aktivnost treba shvatiti kao permanentnu, kako bi se eventualne pogreške mogle ispraviti još tijekom boravka ili večere. Povratne su informacije dragocjen izvor za poboljšanje njihova zadovoljstva u svim dijelovima pružanja usluge,
7. važna je odjava gostiju kao i ispraćaj na dobar način te zahvala i očekivanje povratka,
8. to je zapravo upravljanje odnosima s kupcima, unutarnjim, vanjskim, potencijalnim i bivšim na različite načine, često internetskim servisima.

4. 8. Završni radovi na banketu

Pri završetku objeda domaćin bi još trebao ponuditi goste kavom ili aperitivom za kraj, to zapravo uvijek doprinese druženju i dodatnom razgovoru nakon večere.⁹¹

Završnim radovima na banketnim večerama pripada i ispraćaj gostiju na pravilan način, koji se tiče domaćina banketa i šefa sale, vlasnika restorana ili menadžera banketa. Osim toga, tipični su završni radovi završni dogovor djelatne snage restorana, pospremanje banketne dvorane, uvid u uspješnost večere i mnogi drugi.

Podatke o ostvarenju banketnog poslovanja valjalo bi prikupiti, pregledati te procijeniti odvojeno od drugih prihoda od prodaje hrane i pića⁹² jer je na samome početku rada spomenuto da su banketne večere unosne i donose mnogo više zarade od klasičnih, svakodnevnih obroka.

Banketni se stolovi postavljaju ovisno o broju osoba koje će za tim stolom blagovati i naravno o oblicima stolova koji su dio hotelske imovine.

⁹¹Lipužič, J.: Diplomatski protokol: koncepti, metode in prakse, Magistarski rad, Fakultet za društvene vede, Ljubljana, 2008., str. 82.

⁹² Hayes, D. K.; Ninemeier, J. D.: op.cit., str. 328.

5. ORGANIZACIJA POSLUŽIVANJA

Opseg banketnog poslovanja odredit će hoće li se tim poslovima baviti osoblje za pripremu hrane ili uslužno osoblje, odnosno je li osoblje specijalno zaduženo za banketno poslovanje dovoljno iskorišteno.⁹³

U hotelskom žargonu često se kaže: „Vrijediš onoliko koliko je vrijedio i tvoj posljednji banket.“ Gosti zadovoljni uslugama banketa vrlo su korisni za buduće prodaje. Koliko je važno zadovoljiti goste u hotelskim restoranima, barovima i uslugom u sobi, isto je toliko važno zadovoljiti banketne uzvanike, a naročito zbog toga što se često radi o vrlo utjecajnim ljudima čija će preporuka vjerojatno doprinijeti budućem poslovanju.

Organizacija i uspjeh posluživanja na banketu te zadovoljstvo uzvanika uvelike ovisi o unaprijed utvrđenom i razrađenom planu organizacije posluživanja u svim njegovim fazama.⁹⁴ Organizacija rada treba biti unaprijed dobro razrađena i vremenski usklađena. Svaki sudioniku toj organizaciji (konobar, kuhar, slastičar, barmen, garderobijer i dr.) treba u cijelosti znati svoju zadaću.

5.1. Sustavi posluživanja

Slično sustavima posluživanja, već su spomenute kvalitete u usluzi posluživanja. No, u osnovi su dva sustava posluživanja:⁹⁵

- I. sustav *a la carte* pri kojemu gost sam sebi bira jelo iz jelovnika, nije vezan za broj i vrstu jela. Sam sastavlja meni, prema svom izboru. Mnogo je teži sustav od pansioniskog poslovanja. U takvom sustavu u obzir dolazi i prigrutovljavanje jela pred gostom, rasijecanje pečenja, flambiranje jela i deserta te mnogo veću razinu stručnosti i sposobnosti,
- II. sustav *table d'hote* gdje se primjenjuje posluživanje kompletnog menija. To je zajedničko posluživanje svim gostima u određeno vrijeme i za jednim stolom.

⁹³Ibidem, str. 326.

⁹⁴Primorac, D.; Perić, D.: op. cit., str. 49.

⁹⁵Berc-Radišić, B.: Organizacija rada u hotelu: sve o vođenju i poslovanju hotela, Sveučilište u Rijeci, Opatija, 1994., str. 178.

5.2. Načini posluživanja

John Ruskin⁹⁶ jednom je istaknuo: „Kuharstvo podrazumijeva: englesku temeljitost, francusku umjetnost, arapsku gostoljubivost... Podrazumijeva poznavanje sveg voća, začina, umaka... Podrazumijeva pažljivost, inventivnost i pozornost.“ Iz tog se razloga gotovo nemoguće striktno držati jednoga načina posluživanja. To je diktirano uvjetima rada, rasporedom stolova, brojem gostiju, vrstom jela koja će se posluživati.⁹⁷

Usvojeni su sljedeći načini posluživanja:⁹⁸

1. francuski,
2. engleski,
3. ruski,
4. bečki.

Francuski način posluživanja omogućuje da se gost sam poslužuje. Taj je način cijenjen kod sladokusaca i poznavatelja kulinarstva. Načelo je da gost sam uzima jelo iz plitice.

Slika 7. Francuski način posluživanja (prva inačica)



Izvor: Francuski način posluživanja, <https://www.quehoteles.com/hotel-de-karlovac-ciudad-KORANA-SRAKOVIC-4C225P3035D9941Z118754EF.htm>, (10. travanj 2019.)

⁹⁶ Britanski estetičar i sociolog koji je živio u 19. stoljeću.

⁹⁷ Ibid., str. 179.

⁹⁸ Ratkajec, S., Ugostiteljstvo, Školska knjiga, Zagreb, 2009., str. 160-163

U prvoj inačici posluživanje se odvija postavljanjem jela na sredinu stola gosta. To je jednostavan i lakši način posluživanja. Jelo se stavlja na pliticu, a plitica, koja se nalazi na grijaču s prihvataljkama, na sredinu stola gosta koji si sam uzima jelo i poslužuje.

Ako za stolom sjedi više osoba i na njemu nema mjesta za sve posuđe s jelima, priložima i salatama, poslužiti će se stolom *gueridonom*. Stol *gueridon* je pomoćni, priključni stol koji se uzima za posebne restoranske prigode, a stoji sa strane glavnoga stola kako bi se odložio inventar koji smeta gosta ili bi se na njemu dogotavljalo jelo, dijelilo jelo na tanjur, otvarala butelja vina i sl.⁹⁹

U drugoj inačici jelo se donosi na plitici podlaktice lijeve ruke. Jelo se pokazuje gostu s lijeve strane te poslužuje tako da si gost sam uzima birano jelo prihvataljkama. Ovaj način je stručan i lijep te se koristi i na banketima.

Slika 8. Francuski način posluživanja (druga inačica)



Izvor: Francuski način posluživanja,

<https://www.therosehotel.com/ValentinesBreaks.html>, (10. travanj 2019.)

Engleski način posluživanja podrazumijeva staru englesku tradiciju koja nalaže da otac obitelji dijeli jelo svim članovima. Plitice s jelima i potrebni tanjuri nalazili bi se u njegovoj blizini ili pomoćnom stolu i on bi za svakoga pripremio jelo.

U prvoj inačici jelo se donosi na plitici lijeve ruke. Jelo se pokazuje gostu s lijeve strane te poslužuje tako da konobar desnom rukom prihvataljkama stavlja i dijeli jelo gostu na tanjur. Ovo je također stručan i brz način koji se koristi na banketima.

⁹⁹Ivanović, S.: Menadžment gastronomije i restoraterstva, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2002., <http://lumens.fthm.hr/edata/2011/3a977c61-a7d7-4acc-899c-de3fd4f29174.pdf> (pristupljeno 25. srpnja 2018.)

Slika 9. Engleski način posluživanja (prva inačica)



Izvor: Engleski način posluživanja, <http://24sata.info/vijesti/svijet/126343-foto-fazani-sampanjac-porculan-nobelovci-nemaju-pojma-sta-je-stednja.html>, (10. travanj 2019.)

Slika 10. Engleski način posluživanja (druga inačica)



Izvor: Engleski način posluživanja, <https://www.gmsprotocoloyeventos.es/emplatado-la-inglesa-la-francesa/>, (10. travanj 2019.)

Druga inačica engleskog načina posluživanja traži stručnost poslužnog osoblja jer gostu nije omogućeno da jela uzima sam. Stolni grijač neophodan je za taj rad. Plitica se stavi na grijač, a tanjuri i pribor s lijeve strane plitice. Svako se jelo mora predložiti ili predstaviti gostima te vratiti na pomoćni stol gdje se počinje dijeliti. Ovaj se način posluživanja smatra elegantnim, ali i skupim jer traži stručno osoblje i dodatni prostor.

Ruski način posluživanja se prvi put u povijesti susreće u Europi za vrijeme vladavine Napoleona. Za ovaj se način mesna jela pripremaju u komadu. Ukrašavaju se, stavljaju na pliticu

i dopremaju do gosta na toplim ili rashladnim kolicima. Rasijeca se onaj dio mesa koji gost želi uz priloge i garniture. Ovaj se način posluživanja smatra najboljim, s obzirom na stručnost.

Slika 11. Ruski način posluživanja



Izvor: Ruski način posluživanja, <https://www.italiaatavola.net/professionisti/maitres-e-sala/2017/6/20/gueridon-ristorante-uso-declino-peccato/50528/>, (10. travanj 2019.)

Kada se jelo donese na radni stol, tanjuri će se postaviti gostu s desne strane i to desnom rukom. Nakon što su tanjuri postavljeni, konobar se vraća radnom stolu te dogotavlja jelo koje rasječeno u komade stavlja i slaže na tanjur. Ova se tehnika često primjenjuje kod posluživanja juhe iz zdjele za juhu (jušnika). U paraleli s francuskim načinom posluživanja, često se prezentiraju jela (cijeli komadi pečenja, riba, divljač) ukrašena i bogato složena, potom se pladnjevi na radnom stolu vraćaju, a ribe filetiraju, meso rasijeca i poslužuje kao kod francuskog načina.

Bečki način posluživanja podrazumijeva da se mesno jelo s priložima nalazi na plitkom tanjuru, a konobar ga donosi s desne strane desnom rukom. Ovo je brz, ekonomičan i jednostavan način posluživanja. U današnje vrijeme sve češće se primjenjuje i kod svečanih prigoda uz posebne poklopce - zvona.¹⁰⁰

¹⁰⁰ Ratkajec, S., op. cit., 2009., str. 160-163

Slika 12. Bečki način posluživanja



Izvor: Bečki način posluživanja, <https://www.rollingpin.at/magazin/ausgaben/19/das-perfekte-empfehlungsgesprach/>, (10. travanj 2018.)

5.3. Djelatna snaga na banketima – poželjne osobine

Hoteli koji se bave organiziranjem velikih konvencija i sastanaka moraju osigurati dodatne banketne servise. U velikim će se hotelima obući posebna grupa djelatnika koji će se baviti i koordinirati sve aktivnosti, dok u manjim hotelima to čini postojeće zaposleno osoblje.¹⁰¹

U radnu snagu na banketima se ubrajaju: šef kuhinje, kuhari, konobari, šef sale te osobe zadužene za uređenje dvorane za svečani prijem.

Poželjne osobine zaposlenih u hotelskoj industriji – pružanje većine hotelskih usluga svodi se na ono elementarno – susrete ljudi, susret gostiju s osobljem.¹⁰² To je presudno za dugoročnu ocjenu i kvalitetu usluge. Kod ugostiteljsko-turističkih usluga mjesto prodaje nalazi se u ljudskom odnosu između gostiju i osoblja – odraz je to kulture hotela/restorana.¹⁰³

Prema Galičić i Ivanović menadžment suvremenog ugostiteljsko-turističkog poduzeća oblikuje listu osobnosti koje djelatnici moraju posjedovati.

Uzorci tih osobnosti su:¹⁰⁴

¹⁰¹ Hayes, D. K; Ninemeier, J. D.: op. cit., str. 327.

¹⁰² Galičić, V.; Ivanović, S.: Menadžment zadovoljstva gosta, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2008., str. 66.

¹⁰³ Ibid., str. 66.

¹⁰⁴ Galičić, V.; Ivanović, S.: op. cit., str. 67.

- profesionalno držanje (poslovno ophođenje, kontrola i izbjegavanje stresnih situacija),
- prijatan izgled (osmijeh na licu, ugodno ponašanje, omiljen kod ljudi),
- empatija i htjeti pomoći (osjećaj za potrebe gostiju, smisao za humor, odgovara i govori inteligentno, kreativan, istančana vještina slušanja),
- fleksibilnost (inovativan, timski igrač),
- dobar izgled (prigodna odjeća i obuća),
- posebne vještine (poznavanje rada na računalu, strani jezici, komunikativnost).

Navedene osobine mogu poslužiti menadžmentu ugostiteljsko–turističkog poduzeća da odabere kandidata za rad. No, potrebno je napomenuti da je često gost zadovoljan ukupnim učinkom hotela ako je zadovoljan pojedinačnim učinkom radnika.

6. OSVRT NA BANKETNO POSLOVANJE HOTELA KORANA SRAKOVČIĆ

U nastavku su prikazani sadržaji i ponuda hotela s posebnim osvrtom na banketne svečane večere. Istaknuta su obilježja hotela, jedinstvena lokacija, osnovne i dodatne usluge hotela te odabran primjer organizacije banketne večere.

6.1. O malom obiteljskom hotelu i profitabilnosti

Hotel Korana-Srakovčić Karlovac prema Pravilniku o razvrstavanju i kategorizaciji objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu kategorijski je označen četirima zvjezdicama. Hotel se diči svojim smještajem u stoljetnom arboretumu „Vrbanićev perivoj“ te se nalazi neposredno pored uz riječni tok Korane u gradu Karlovcu. Također, stoljetna mu je tradicija, a tako je hotelsko osoblje i nastojalo održati interijer u duhu prošlih vremena, no osuvremenjen svim potrebnim da bi se ukorak pratilo tehnologiju. To je mali, obiteljski hotel ranije definiran kao vitalni dio hrvatskoga turizma koji bi udružen s ostalima trebao obnoviti lice ugostiteljskog poslovanja. U akciji Turistički cvijet – Kvaliteta za Hrvatsku hotel je proglašen najboljim malim hotelom, usto je najbolji nekoliko godina zaredom, nagrađen i kao najbolji mali-obiljski hotel kontinentalnog dijela Republike Hrvatske. Osim smještajnih jedinica, restorani „Dobra“ i „Kupa“ s ljetnom vrtom terasom doprinose kvalitetnom gastro iskustvu svakoga gosta.

Slika 13. Hotel Korana-Srakovčić



Izvor: Hotel Korana, <http://www.hotelkorana.hr/>, (12. srpnja 2018.)

Hotel ima eko certifikat s logotipom „Srce s listom“ čime je priznat kao ugostiteljski objekt koji vodi brigu o okolišu na svom području. U gastronomskoj ponudi hotela nude se i pripremaju jela po tradicionalnim receptima od domaće proizvedenih namirnica, lokalnih vina, ekoloških voćnih sokova s područja Karlovca te lokalnih suvenira. Širenje ekološke svijesti među osobljem, gostima hotela i svima koji dolaze u doticaj s uslugama znak su da je vlasnik hotela ekološki osviješten i pridonosi održivom razvoju turizma lokalnog područja.

6.2. Osnovne i dodatne usluge te sadržaji hotela

Hotelski smještajni kapacitet broji ukupno petnaest soba, od toga su tri luksuzno uređene sobe koje posjeduju dodatni ležaj, tri poslovna apartmana te vlastiti video-nadzorom pokriveno parkiralište. Sve su sobe klimatizirane, internetski povezane te imaju televizor, sefove i mini bar. Dodatne usluge koje se u hotelu mogu zatražiti su: pranje i glačanje odjeće te obuće, doručak u sobi, mjenjačnicu stranih valuta, korištenje unutarnjeg bazena, saune te ostalo.

Dobro je spomenuti da hotel u svom vlasništvu posjeduje i seosko gospodarstvo gdje se nalaze tri autohtone kućice, restoran, konoba, vinarija i kamp. Ondje se također mogu pružiti različite usluge i sadržaji po mjeri te posebnim željama gostiju orijentiranih na zabačene i netaknute krajeve prirode.

Osim usluga koje pruža, tu su još mnogi zanimljivi sadržaji kao što su organizacija i stručno vođenje ekskurzija, održavanje vjenčanja, *team building* program te mogućnost kongresnog turizma.

Kongresni je turizam planski izvediv za manje, ali i veće, poslovne susrete – konferencije. Konferencijska dvorana „Kupa“ može primiti do 180 uglednika iz gospodarsko-poslovnoga svijeta, a po potrebi moguće je i manje. Dvorana je tehnološki suvremeno opremljena kako bi se organizirani poslovni susret mogao bezbrižno i jednostavno održati.

U ponudi hotela su i poslovne večere te smještaj istih gostiju u hotelske sobe nakon održavanja prijema.¹⁰⁵

¹⁰⁵Hotel Korana, <http://www.hotelkorana.hr/>, (12. srpnja 2018.)

6.3. Banketna ponuda hotela Korana-Srakovčić

Banketne svečane večere pripadaju kongresnom (poslovnom) turizmu. Hotel Korana-Srakovčić godinama uspješno, u sklopu konferencija, organizira i banketne svečane večere. Desetak zaposlenih, u gastronomiji stručno obrazovanih djelatnika brine se da svaka svečana večera prođe u najboljem mogućem redu te prema svim unaprijed utvrđenim pravilima i zahtjevima.

Dva restorana u sklopu hotela su „Kupa“ i „Dobra“. Restoran „Dobra“ nešto je manjeg sjedećeg kapaciteta, no može organizirati poslovni ručak ili večeru s pogledom na rijeku Koranu. Restoran „Kupa“ ima smještajni kapacitet do 180 osoba, a raspored stolova za banketnu večeru može se organizirati prema željama ugovaratelja banketa. Također, restoran „Petrova klet“ u seoskom gospodarstvu koje se nalazi na drugoj lokaciji (izvan prostorijskog hotela) može primiti do 40 osoba te poslužuje i nudi gastronomske specijalitete s područja Karlovca i okolice.

Raspored stolova za banketne večere može biti složen u „U“ oblik, „Kabaret“ oblik, tradicionalan banketni ili konferencijski oblik.

Slika 14. Primjer rasporeda stolova



Izvor: Hotel Korana, <http://www.hotelkorana.hr/> (12. srpnja 2018.)

Ponuda restorana uključje i uslugu *cateringa*, od uobičajenih obiteljskih večera do protokolarnih diplomatskih primanja i prigodnih ili *buffet* stolova po želji gosta. Valja istaknuti da se vodi lista zadovoljnih dugogodišnjih gostiju koji su prepoznali kvalitetu, ali i prednost ovakve usluge. Do sada održavane su razne banketne svečanosti od onih poslovnih, obiteljskih do diplomatskih prijama, dočeka i ugošćavanja prema protokolu. Mogu se istaknuti razne strane i domaće državne delegacije, predsjednici Republike Hrvatske, predsjednici Vlada Republike Hrvatske, visoki državni dužnosnici i predstavnici raznih ministarstava Republike Hrvatske. Održavaju se i svadbene svečanosti sa širokim izborom postojećih menija koji se individualno prilagođavaju svim mladencima kako bi dobili svoj trenutak pažnje i različitosti u uživanju hrane i pića.

Banketni odjel hotela Korana-Srakovčić najčešće primjenjuje francuski prvi i drugi, engleski prvi i bečki način posluživanja. Zaposlenici hotela su posebno educirani za održavanje banketa. Stručno usavršavanje podrazumijeva, između ostalog, poznavanje minimalno dva svjetska jezika u stručnoj terminologiji.

U nastavku je prikazana večera na banketu organizirana kao meni s pet sljedova (svečani meni). Izbor jela je *a prix fix*, prema želji gosta, a uzvanik banketa može izabrati između pet ponuđenih menija.

Prikaz 11. Ponuda banketnog menija hotela Korana-Srakovčić

MENU 1	MENU 2	MENU 3	MENU 4	MENU 5
<p><i>Riblja i mesna pašteta na brusketu</i></p> <p><i>Juha od vrganja</i></p> <p><i>Škampi na bijelo i</i></p> <p><i>plemenita riba s pireom od blitve i povrća</i></p>	<p><i>Carpacio od hobotnice, sipe i lososa</i></p> <p><i>Goveđa juha</i></p> <p><i>Rižoto od vrganja u košarici od parmezana</i></p>	<p><i>Pršut s dinjom i maslinama</i></p> <p><i>Goveđa juha s domaćim rezancima</i></p> <p><i>File u umaku od gorgonzole</i></p>	<p><i>Tartar od tune, dimljena pastrva</i></p> <p><i>Krem juha od gljiva</i></p> <p><i>Ravioli šefa kuhinje</i></p>	<p><i>Domaća kuhana šunka</i></p> <p><i>Juha od celera</i></p> <p><i>Pileća prsa s vrganjima na podlozi matovilca</i></p>
<p><i>Pileći file punjen povrćem u sezamu</i></p> <p><i>Domaći fuži, umak od sira</i></p> <p><i>Sezonska salata</i></p> <p><i>Slatka iznenađenja</i></p>	<p><i>Pačija prsa u umaku od naranče s domaćim mlincima</i></p> <p><i>Sezonska salata</i></p> <p><i>Slatka simfonija</i></p>	<p><i>Janjeći medaljoni, Punjene pole od krumpira, povrće iz woka</i></p> <p><i>Sezonska salata</i></p> <p><i>Koranski tris</i></p>	<p><i>Jelen u brusnicama s domaćim njokima</i></p> <p><i>Sezonska salata</i></p> <p><i>Slatka simfonija</i></p>	<p><i>Biftek na koranski</i></p> <p><i>Punjeni teleći savitak sa sirom Princess krumpir</i></p> <p><i>Sezonska salata</i></p> <p><i>Koranski tris</i></p>

Izvor: Vlastita obrada autora na temelju podataka preuzetih sa službene internet stranice,

Hotel Korana, <http://www.hotelkorana.hr/>, (12. srpnja 2018.)

Profesionalno osoblje pomaže pri odabiru jela i pića, pripremi te cjelokupnom tijeku provedbe svečanosti. Nude se riječne i morske delicije, mesni specijaliteti domaće kuhinje, divljač, sezonske delicije, slastice iz vlastite slastičarne te izbor hrvatskih i uvoznih sireva uz raznovrsne aperitive i dižestive. U enoteci hotela nalazi se izbor hrvatskih vina po regijama te ponuda vina iz Francuske, Slovenije, Italije, Australije, Čilea, Amerike i dr.

Konferencijski i banketni sudionici imaju još jednu dodatnu mogućnost, a to je tzv. *coffee break* ili pauza za kavu. Hotelski menadžment sastavio je četiri ponude između kojih ugovaratelj banketa ili konferencije može izabrati željenu.

Treba naglasiti da hotel za vrijeme konferencijskih ili banketnih svečanosti daje i dodatne popuste na korištenje usluge noćenja s doručkom gostima koji se na to odluče.

Prikaz 12. Ponuda toplog i hladnog pića hotela Korana-Srakovčić za vrijeme održavanja konferencijskih i banketnih svečanosti

Coffee break 1	po osobi
<ul style="list-style-type: none">• voda• kava, čaj• sok• domaći kolačići	
Coffee break 2	po osobi
<ul style="list-style-type: none">• voda• kava, čaj• sok• domaći kolačići• svježe voće	
Coffee break 3	po osobi
<ul style="list-style-type: none">• voda• kava, čaj• sok• štrudle domaće• svježe voće	
Coffee break 4	po osobi
<ul style="list-style-type: none">• voda• kava, čaj• sok• kolači slani i slatki zalogaji• štrudla domaća• svježe voće	

Izvor: Hotel Korana, <http://www.hotelkorana.hr/>, (12. srpnja 2018.)

7. ZAKLJUČAK

Banketni svečani događaj je dio odjela hrane i pića svakoga značajnijeg restorana i hotela kao cjelokupne organizacijske strukture ugostiteljske djelatnosti. Obiteljski hotel Korana-Srakovčić Karlovac ulazi u strukturu malih hotela Hrvatske te tako čini „cvijet turizma“ kontinentalnih krajeva. Složenost menadžmenta svake hotelske organizacije razdvaja se na nekoliko dijelova, no u slučaju ovog malog hotela postoji menadžment sale i hotela u jednom. Budući da kapacitet sjedećih mjesta svečanih banketnih dvorana hotela ne dopušta više od 180 osoba, hotel ne zapošljava posebnog banketnog menadžera, već to obavlja direktor hotela. Direktor hotela ugovora banket te dogovora svaku pojedinu stavku koju naručitelj takvog događaja zahtijeva. Potrebno je naglasiti da banketno poslovanje ovog hotela organizira i povremena diplomatska druženja. Trenutno poslovni društveni milje Hrvatske uobičajeno obitava u šumovitom području rijeke Korane te uz klasičnu banketnu svečanost rado koristi i uslugu smještaja te dodatnih sadržaja poput različitih izleta uz stručno vodstvo.

Banket je unosan posao svakoga hotela, unosniji od klasičnih obroka; zajutraka, ručka ili večere, a zahtijeva pomno osmišljenu pripremu i određenu razinu ugostiteljske obrazovanosti i usluge. To se prvenstveno tiče načina i sustava posluživanja obroka, preporuke pića uz pojedino jelo (*sommelliera*), a prije svega estetskog doživljaja temeljem uređenja svečane dvorane, postave stolova i ponuđenog menija pri banketnom objedovanju.

Ovaj završni rad teorijski obuhvaća proces organizacije banketnog poslovanja hotela, od uloge i značenja hotela općenito s posebnim osvrtom na mali hotel, prema svim uslugama koje hotel pruža, do obroka u restoranu hotela i, na kraju, složenosti organizacije hotelskog banketa.

Potrebno je naglasiti da je diplomatska banketna svečanost ipak trajno smještena u djelokrug poslovanja velikih hotela i restorana s pet zvjezdica, kakvi ipak gravitiraju velegradovima, no mali hotelijer svojom inovativnošću i trudom nastoji takve svečanosti privući u odaje vlastita hotela. Osobitost diplomatskih banketa zahtijeva posebnu obzirnost pri educiranju osoblja koje posluje na takvim svečanim večerama. Djelatne osobe moraju biti vrhunski poznavaoци ponude jela i pića kako bi dodatno istaknuli okuse pojedinog slijeda. Osoblje treba biti pravovremeno obaviješteno o svim protokolima i prijemu delegacija, kao i pojedinim zahtjevima sudionika diplomatskog banketa. Potrebno je poznavati vjerske, političke i

osobne faktore uzvanika koji imaju vlastiti režim prehrane. Osoblje treba ljubazno rasporediti uzvanike te ih uputiti u cjelokupni tijek svečanosti.

Nastavljajući bogatu ugostiteljsku tradiciju poznatog karlovačkog hotela, obitelj Srakovčić vraća mu prepoznatljiv imidž, podsjeća na uspomene i daje mu prepoznatljiv karakter, za neke nove generacije i susrete. Zadovoljstvo svakoga gosta, grupe ili pojedinca krajnji je cilj ugostiteljstva, ono čemu se teži, a ako se taj gost odluči vratiti na mjesto gdje je doživio ispunjenje svih gastronomskih potreba, tada je u svakoj mjeri cilj postignut.

LITERATURA

a) knjige:

1. Anić, V.: **Rječnik hrvatskoga jezika**, Novi Liber, Zagreb, 1991.
2. Avelini-Holjevac, I.: **Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji**, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2002.
3. Bartoluci, M.: **Upravljanje razvojem turizma i poduzetništva**, Školska knjiga, Zagreb, 2013.
4. Berc-Radišić, B.: **Organizacija rada u hotelu: sve o vođenju i poslovanju hotela**, Sveučilište u Rijeci, Opatija, 1994.
5. Fernandez, D.: **Desert banketa, Tematski blok: Kolekcioniranje kavana**, Treći program hrvatskoga radija, Zagreb, 1994.
6. Filipović, M.: **Rječnik stranih riječi**, Zrinski, Čakovec, 1971.
7. Galičić, V.: **Uvod u ugostiteljstvo**, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2012.
8. Galičić, V.: **Leksikon ugostiteljstva i turizma**, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2014.
9. Galičić, V.; Ivanović, S.: **Menadžment zadovoljstva gosta**, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2008.
10. Goldstein, I.: **Rječnik stranih riječi**, Novi Liber, Zagreb, 1999.
11. Hayes, D. K.; Ninemeier, J. D.: **Upravljanje hotelskim poslovanjem**, M plus, Zagreb, 2005.
12. Ivanović, S.: **Ekonomika ugostiteljstva**, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2012.
13. Jozić, Ž.: **Hrvatski pravopis**, Institut za hrvatski jezik i jezikoslovlje, Zagreb, 2013.
14. Klaić, B.: **Rječnik stranih riječi: tuđice i posuđenice**, Matica hrvatska, Zagreb, 1978.
15. Medlik, S.; Ingram, H.: **Hotelsko poslovanje**, Golden marketing, Zagreb, 2002.
16. Pavia, N.: **Menadžment procesnih funkcija u hotelijerstvu**, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2009.
17. Primorac, D.; Perić, D.: **Priručnik za zanimanje konobar**, Fram Ziral, Mostar, 2017.
18. Ratkajec, S.: **Ugostiteljstvo**, Školska knjiga, Zagreb, 2009.

19. Ratkajec, S.: **Ugostiteljsko posluživanje 3**, Školska knjiga, Zagreb, 2013.
20. Vujić, V.: **Poduzetništvo i menadžment u uslužnim djelatnostima**, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2010.
21. Wasserbauer, B.; Varičak, I.: **Znanstveni i stručni rad**, Načela i metode, II. dopunjeno i izmijenjeno izdanje, Veleučilište u Karlovcu, Karlovac, 2009.
22. Zubović, I.; Marošević, I.: **Vođenje i organizacija restoracije**, HoReBa, Pula, 2006.

b) magistarski rad:

23. Lipužič, J.: **Diplomatski protokol: koncepti, metode in prakse**, Magistarski rad, Fakultet za društvene vede, Ljubljana., 2008.

c) časopis:

24. Jakac, I.: **Upravljanje i planiranje u hotelskoj industriji**, Cro turizam, god. 12, br. 1, 2006., str. 35.-37.

d) internetske stranice i ostali elektronski izvori:

25. Bečki način posluživanja, <https://www.rollingpin.at/magazin/ausgaben/19/das-perfekte-empfehlungsgespraech/>, (pristupljeno 10. travnja 2019.)
26. Castellum Čakovec, <https://castellum-cakovec.com/#>, (pristupljeno 6. srpnja 2018)
27. Enciklopedija, <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=28549>, (pristupljeno 1. kolovoza 2018.)
28. Engleski način posluživanja, <http://24sata.info/vijesti/svijet/126343-foto-fazani-sampanjac-porculan-nobelovci-nemaju-pojma-sta-je-stednja.html>, (pristupljeno 10. travnja 2019.)
29. Engleski način posluživanja, <https://www.gmsprotocoloyeventos.es/emplatado-la-inglesa-la-francesa/> (pristupljeno 10. travnja 2019.)
30. Engleski protokol, https://www.hola.com/realeza/casa_espanola/2013042164487/mesa-gala-palacio-real/, (pristupljeno 10. travnja 2019.)
31. Englesko-hrvatski rječnik, <http://www.inglesko.hrvatski-rjecnik.com/>, (pristupljeno 22. srpnja 2018.)

32. Etymonline, <https://www.etymonline.com/word/banquet>, (pristupljeno 17. travnja 2018.)
33. Francuski način posluživanja, <https://www.quehoteles.com/hotel-de-karlovac-ciudad-KORANA-SRAKOVIC-4C225P3035D9941Z118754EF.html>, (pristupljeno 10. travnja 2019.)
34. Francuski način posluživanja, <https://www.therosehotel.com/ValentinesBreaks.html>, (pristupljeno 10. travnja 2019.)
35. Francuski protokol, <https://www.dailymail.co.uk/femail/article-3354970/Swedish-royals-dust-dazzling-jewels-magnificent-Nobel-Prize-banquet.html>, (pristupljeno 10. travnja 2019.)
36. Hotel Dunav, <http://www.hoteldunavilok.com/o-nama/>, (pristupljeno 6. srpnja 2018.)
37. Hotel Korana, <http://www.hotelkorana.hr/>, (pristupljeno 12. srpnja 2018.)
38. Hrvatski jezični portal, <http://hjp.znanje.hr/index.php?show=search>, (pristupljeno 14. srpnja 2018.)
39. Ivanović, Slobodan, Menadžment gastronomije i restoraterstva., Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2012., <http://lumens.fthm.hr/edata/2011/3a977c61-a7d7-4acc-899c-de3fd4f29174.pdf>, (pristupljeno 25. srpnja 2018.)
40. Kalkulator - <https://www.kalkulator.in.rs/konverzija/inci.php>, (pristupljeno 20. kolovoza 2018.)
41. Kečo-Isaković, Emina, Diplomatski protokol, Fakultet političkih nauka, Sarajevo, 2017., <http://fpn.unsa.ba/bs/wp-content/uploads/2016/03/PROTOKOL2016-LITERATURAf> (pristupljeno 14. svibnja 2018.)
42. Kurića Janković, <http://www.kurića-jankovic.com/o-hotelu/>, (pristupljeno 6. srpnja 2018.)
43. Ruski način posluživanja, <https://www.italiaatavola.net/professionisti/maitres-e-sala/2017/6/20/gueridon-ristorante-uso-declino-peccato/50528/>, (pristupljeno 10. travnja 2019.)
44. Središnji državni portal, <https://gov.hr/ministarstva-i-drzavna-tijela/58>, (pristupljeno 23. kolovoza 2018.)
45. Table and sizes, (<https://www.kpetersen.com/tableswhatsize.html>, (pristupljeno 14. svibnja 2018.)

ILUSTRACIJE

a) slike:

Slika 1. Dvorana za banketna primanja.....	21
Slika 2. Estetski izgled banketnog stol.....	27
Slika 3. Postava pribora za jelo (prvi primjer).....	27
Slika 4. Postava pribora za jelo (drugi primjer).....	28
Slika 5. Francuski protokol.....	32
Slika 6. Engleski protokol.....	32
Slika 7. Francuski način posluživanja (prva inačica).....	37
Slika 8. Francuski način posluživanja (druga inačica).....	38
Slika 9. Engleski način posluživanja (prva inačica).....	39
Slika 10. Engleski način posluživanja (druga inačica).....	39
Slika 11. Ruski način posluživanja.....	40
Slika 12. Bečki način posluživanja.....	41
Slika 13. Hotel Korana-Srakovčić.....	43
Slika 14. Primjer rasporeda stolova.....	45

b) prikazi:

Prikaz 1. Shema organizacije malog hotela.....	3
Prikaz 2. Tržišna koncepcija hotela.....	5
Prikaz 3. Organizacija odjela hrane i pića.....	11
Prikaz 4. Ciklus hrane i pića.....	12
Prikaz 5. Podjela dnevnih obroka.....	15
Prikaz 6. Prigodni obroci.....	16
Prikaz 7. Radni proces na banketu.....	23
Prikaz 8. Broj osoba i veličina banketnog stola.....	26
Prikaz 9. Organizacija stolova prikladna za banket.....	26
Prikaz 10. Zlatni krug.....	34
Prikaz 11. Ponuda banketnog menija hotela Korana-Srakovčić.....	46
Prikaz 12. Ponuda toplog i hladnog pića hotela Korana-Srakovčić za vrijeme održavanja konferencijskih i banketnih svečanosti.....	47